

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Proses pengambilan keputusan pembelian produk *skincare* PHTE dari merek lokal Avoskin oleh member Female Daily pada awalnya secara mayoritas terjadi dikarenakan masalah internal, yaitu kulit yang sangat kering, kulit kusam, ataupun keduanya (kulit kering dan kusam), sehingga membutuhkan produk *skincare* jenis *essence* yang dapat memberikan tambahan kelembaban yang baik dengan fungsi tambahan mencerahkan kulit wajah. Adapun masalah eksternal dialami oleh satu narasumber, yaitu narasumber 1, di mana terinspirasi untuk memiliki kulit putih cerah dari Nanda Arsyinta, seorang *beauty influencer* Youtube Youtube.

Sumber utama yang dijadikan dalam pencarian informasi adalah sumber umum yaitu media *online* (Google, Instagram, Youtube, FD *Talk*). Sumber kedua terbanyak adalah pribadi, yaitu teman kantor atau keluarga (kakak). Sumber terakhir adalah komersial yaitu iklan di TV. Hal yang perlu diperhatikan dari tahap pencarian informasi adalah sebagai berikut : 1) *Top* artikel pada hasil pencarian Google lebih menarik perhatian; 2) Setiap media sosial yang dimanfaatkan untuk mencari informasi tergantung dari bentuk konten yang sedang dibutuhkan; 3) Informasi *ingredients* pada *skincare* menjadi hal yang membuat tertarik; dan 4) *Beauty influencer* ataupun orang dari lingkungan sosial yang akan didengarkan adalah mereka yang telah memiliki citra kredibel (*blak-blakkan*, konten edukatif,

dianggap lebih *expert*). Setelah mendapatkan rekomendasi berbagai produk *essence* dari sumber tersebut, member akan masuk dalam tahap evaluasi alternatif.

Pada tahap evaluasi alternatif, kriteria yang ditetapkan mayoritas narasumber untuk memilih rekomendasi produk dari berbagai sumber, khususnya media *online* adalah : 1) fungsi produk yang sesuai dengan kebutuhan; 2) *ingredients* produk berkualitas; 3) produk belum/sudah familiar (tergantung narasumber); 4) sesuai umur (kriteria jika masih remaja seperti narasumber 1); 5) tidak punya pengalaman buruk dengan produk lain dari merek yang direkomendasikan; 6) *packaging* yang menarik (simple dan mewah). Selanjutnya, apabila sudah tertarik, narasumber akan sangat memanfaatkan Female Daily App untuk memilih salah satu produk yang berhasil membuat dia tertarik dengan membandingkan : 1) tingkat risiko melalui jumlah *sensitive ingredients* (*alcohol, fragrance, essential oil*); 2) *rating* produk; 3) kesan member terhadap klaim produk dengan tipe kulit yang sama; 4) harga produk

Pada akhirnya, mayoritas keputusan pembelian narasumber yang peneliti lihat adalah karena jenis produk *essence* dari PHTE Avoskin tidak hanya dikemas untuk menjadi *booster* atau memberikan tambahan kelembaban. *Essence* ini memiliki kelebihan tambahan yaitu mencerahkan kulit wajah, sehingga pembeli akan merasa mendapatkan keuntungan *double*, khususnya apabila memang tidak hanya memiliki masalah kulit kering, tetapi juga kusam. Selain itu, *rating* produk ini serta *review* nya juga sudah bagus di Female Daily App. Pada tahap ini, peneliti melihat bahwa *review* atau *rating* tinggi di Female Daily pun bahkan menjadi lebih besar bagi informan untuk mau melanjutkan pembelian dibanding melihat masalah

ingredients yang jelas harus mereka hindari dari suatu produk. Dalam hal tersebut, harga produk yang sedang diskon juga turut mendorong terjadinya pembelian. Narasumber melakukan pembelian dengan ukuran 30 ml pada percobaan pertamanya agar tidak rugi apabila ternyata produk PHTE tidak cocok di kulitnya.

Tahap terakhir adalah evaluasi pasca pembelian. Kesan pertama yang diberikan oleh produk PHTE Avoskin adalah *packaging* yang mewah karena menggunakan botol kaca dengan tampilan yang *simple*, bau yang segar (tidak mencolok), konsentrasi produk cair menuju kental dan sedikit sulit mengeluarkan isi produknya karena botol kaca. Kemudian, setelah menggunakan, efek yang paling dirasakan oleh mayoritas narasumber adalah melembabkan, sedangkan untuk mencerahkan sendiri membutuhkan waktu penggunaan yang lebih lama. Narasumber memiliki atau tidak memiliki niat untuk melakukan pembelian tergantung dari seberapa besar ekspektasi mereka terpenuhi oleh PHTE Avoskin.

Pada proses pengambilan keputusan pembelian produk PHTE Avoskin oleh kalangan member Female Daily App, *beauty influencer* pada media Instagram dan Youtube sangat baik dalam menciptakan *awareness* produk terhadap member. Sedangkan media yang paling berperan dalam proses evaluasi alternatif dan keputusan pembelian dari member sendiri adalah Female Daily App, yaitu dengan mengambil produk yang fungsi, *rating* dan kesannya sudah positif atau lebih baik.

B. Saran Penelitian

Berdasarkan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan terkait proses pengambilan keputusan pembelian produk *skincare* PHTE Avoskin oleh member Female Daily App, terdapat beberapa saran akademis maupun praktis yang ingin diberikan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Saran Akademis

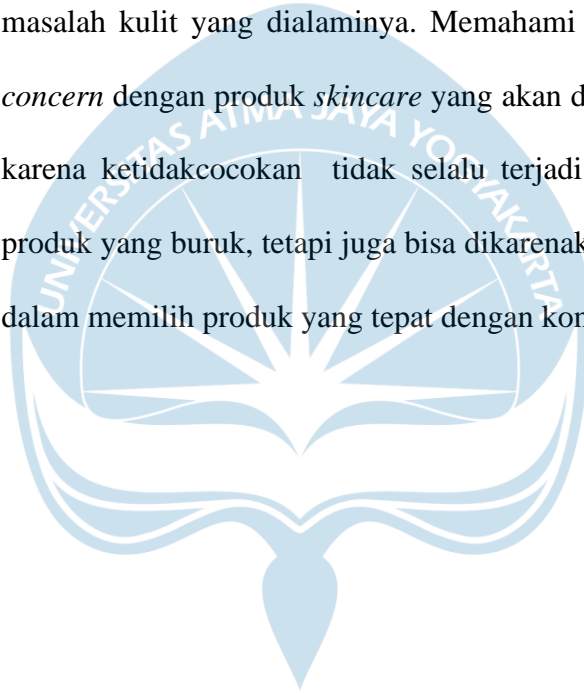
- a. Penelitian dilakukan terhadap pembeli produk PHTE Avoskin pada tahun di mana PHTE mendapatkan *awards* sebagai *best essence* di Female Daily, yaitu tahun 2020, sehingga hasil penelitian belum bisa mewakili proses pengambilan keputusan pembelian pada tahun sesudahnya atau pada perkembangan yang mungkin terjadi setelahnya. Maka dari itu, penelitian sejenis untuk perkembangan tahun-tahun selanjutnya tetaplah penting untuk dilakukan
- b. Penelitian dilakukan terbatas pada narasumber yang merupakan member atau pengguna aktif Female Daily App, dimana dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk PHTE Avoskin tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain salah satunya seperti paparan *beauty influencer* yang biasanya menjadi kelompok pertama yang mengulas produk baru. Maka dari itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan dengan meneliti aspek atau media lainnya diluar Female Daily App dalam pengaruh keputusan pembelian produk PHTE Avoskin.

2. Saran Praktis

- a. Bagi *brand skincare* lokal, produk *skincare* lokal sudah dilihat secara positif, khususnya di mata *skincare enthusiast* Female Daily App. Hal ini merupakan kesempatan besar untuk terus berkembang, khususnya dalam hal kualitas bahan yang digunakan. Selain itu, produk *skincare* memiliki suatu resiko pada kondisi dan jenis kulit tertentu dan karena hal itu dari sisi komunikasi, penting untuk memperhatikan hal-hal berikut: 1) Bahasa “menjual” pada iklan akan menarik perhatian, namun mengkomunikasikan hal-hal bersifat edukatif terkait produk tidak kalah pentingnya, seperti penjelasan dari manfaat kandungan produk, alasan kenapa harus ada alkohol dalam produk tersebut, untuk jenis kulit dan kondisi seperti apa produk tersebut dibuat, produk tidak boleh digabung dengan kandungan seperti apa, berapa lama produk akan menunjukkan hasil dan lain sebagainya, sehingga rasa aman dan percaya diri narasumber terhadap produk tersebut menjadi tinggi. Adanya konten edukatif juga akan mengurangi ekspektasi yang keliru dari narasumber terhadap suatu produk, sehingga dapat mengurangi resiko kemunculan ulasan negatif; 2) Bekerjasamalah dengan *platform* yang sudah memiliki citra positif dalam hal kredibilitas mengulas produk *skincare*, seperti Female Daily App atau juga *beauty influencer* yang memiliki kredibilitas tinggi di mata

khalayak. Hal tersebut akan memunculkan dorongan yang kuat untuk melakukan pembelian.

- b. Bagi pembaca dapat lebih mempelajari jenis kulit serta *skin concern* agar dapat memilih jenis produk *skincare* yang tepat bagi dirinya. Jenis media seperti Female Daily App dapat menjadi salah satu acuan bagi pembaca agar menemukan produk yang tepat dengan masalah kulit yang dialaminya. Memahami ketepatan antara *skin concern* dengan produk *skincare* yang akan dibeli menjadi penting, karena ketidakcocokan tidak selalu terjadi dikarenakan kualitas produk yang buruk, tetapi juga bisa dikarenakan ketidaktelitian kita dalam memilih produk yang tepat dengan kondisi kulit kita.



DAFTAR PUSTAKA

- Administration, finance, branding and corporate image department Loreal. (2018). *Loreal Annual Report 2018*. Retrieved from Loreal Finance website: https://www.loreal-finance.com/system/files/2019-10/LOreal_2018_Annual_Report_0.pdf
- Adrian, K. (2020). Kenali jenis kulit wajah dan cara merawatnya di sini. *Alodokter*. Retrieved from <https://www.alodokter.com/kenali-jenis-kulit-wajah-dan-cara-merawatnya-di-sini>
- Adzra, L. [@leysaa]. (2019, November 27). Hada Labo Gokujyun Moisturizing Light Lotion [Ulasan Produk Leysa di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com/user/leysaa?tab=reviews>
- Alantari, D. [@Deflianalantari]. (2020). Bermimpi untuk memiliki bisnis kecantikan [Topik Deflian Alantari pada forum Bussiness in Beauty]. Retrieved from <https://talk.femaledaily.com/>
- Alantari, D. [@Deflianalantari]. (2020). PHTE Avoskin [Ulasan Produk PHTE oleh Deflian di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Alantari, D. [@Deflianalantari]. (2021, February 20). Lagi usaha buat mencapai skin goals [Unggahan kondisi kulit wajah Defli di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com/user/Deflianalantari?tab=posts>
- Andra, A. [@alodita]. (2020). Highlight Avoskin [Instagram story Andra Alodita tentang Avoskin PHTE]. Retrieved from <https://www.instagram.com/alodita/>
- Annetta. (2018). Kulit dan skincare laki-laki menurut dokter kulit. *Female Daily*. Retrieved from <https://editorial.femaledaily.com/blog/2018/02/21/kulit-dan-skincare-laki-laki-menurut-dokter-kulit/>
- Arsyinta, N. [Nanda Arsyinta]. (2016, April 11). Randomtalk #2: Kak Nanda oplas? pake krim pemutih? perawatan dokter? [Video Youtube Nanda Arsyinta]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=XpVHKC6OONo>
- Assegaf, A. [Female Daily Network]. (2017, December 24). Rekomendasi Essence Murah [Video Youtube Female Daily]. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=1bBA_vJIBL0
- Assegaf, A. [Female Daily Network]. (2018, October 28). Bedanya Essence, Serum dan Ampoule [Video Youtube Skincare 101 Female Daily Network]. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=hj6B4ZL0_pc

- Avo rayakan ulang tahun ke 2 dengan peluncuran produk baru. (2016). *Avo*. Retrieved from <https://www.avo.co.id/avo-rayakan-ulang-tahun-ke-2-dengan-peluncuran-produk-baru/>
- Avoskin Beauty. (n. d). [Perfect Hydrating Treatment Essence Avoskin 100ml dan 30ml]. Retrieved from <https://www.avoskinbeauty.com/product/perfect-hydrating-treatment-essence-100ml/>
- Avoskin Official Instagram [@avoskinbeauty]. (2021, February 14). Proudly present something sweet and special for you! [Foto Avoskin PHTE edisi Valentine 2021]. Retrieved from <https://www.instagram.com/p/CLQymJelTZm/>
- Avoskin Official Instagram [@avoskinbeauty]. (2021, January 2). Starting 2021 off right with our best essence [Foto Avoskin PHTE edisi Christmas 2020]. Retrieved from <https://www.instagram.com/p/CJisbGnH2a3/>
- Avoskin's Official Instagram [@avoskinbeauty]. (2019, October 2). October is Comming!!! [Foto Avoskin PHTE edisi Born to Make History]. Retrieved from <https://www.instagram.com/p/B3G6ktNnvVv/>
- Awalia, N. I. (2020). Tren skincare 2021 adu inovasi skincare lokal semakin meroket. *Stylo*. Retrieved from <https://stylo.grid.id/read/142461604/tren-skincare-2021-adu-inovasi-skincare-lokal-semakin-meroket?page=all>
- Cekindo Bussiness International. (n. d). *Registrasi Kosemtik di Indonesia* [Grafik Pertumbuhan Industri Kosmetik di Indonesia]. Retrieved from <https://www.cekindo.com/id/layanan/registrasi-kosmetik-indonesia>
- Cheng, A. (2018, August 13). What is an Essence and Why Is It More Important than Moisturizer? *New York Times*. Retrieved from <https://www.nytimes.com/2018/08/13/style/skin-care-essence.html>
- Cuma Iklan.Iklan Revitalift Crystal Micro Essece [Iklan produk Loreal dalam bentuk video Youtube]. (2020, March 2). Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=8g4Z8aX6wrs>
- Data penjualan skincare lokal tembus 600 juta seminggu. (2020). *Compas*. Retrieved from <https://compas.co.id/article/penjualan-skincare-lokal-seminggu/>
- Elisabeth. (2021). Avoskin PHTE journey, perjalanan PHTE dari awal hingga kini. *Avoskinbeauty*. Retrieved from <https://blog.avoskinbeauty.com/mengenal-avoskin-phte-sejarah-produk-kandungan-dan-packaging/>
- Ellora, D. (2019). Perawatan kulit dasar alias basic skincare routine menurut SpKK, hanya 3 tahap saja!. *Sociolla Beauty Journal*. Retrieved from <https://journal.sociolla.com/beauty/basic-skin-care-routine-menurut-spkk>

- Fatimah, A. (2020, July 3). 5 Sikap Positif yang Bisa Ditiru dari Suhay Salim. *Idn Times*. Retrieved from <https://www.idntimes.com/life/inspiration/tanissa-nr/5-sikap-positif-suhay-salim-c1c2/5>
- Female Daily Network. (2021). Gratis Mencoba Produk Kecantikan Terbaru Dan Review Produknya [Try & Review : Shiseido Ultimune Power Infusing Concentrate]. Retrieved from <https://femaledaily.com/try-and-review>
- Female Daily Network. (n. d.). How to earn beauty points. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Female Daily Network. (n.d.). About Us. Retrieved from <https://femaledaily.com/about>
- Female Daily Network. (n.d.). FD Talk, the place to go for you daily beauty discussion. Retrieved from <https://talk.femaledaily.com/>
- Female Daily Network. (n.d.). Gratis Mencoba Produk Kecantikan Terbaru Dan Review Produknya. Retrieved from <https://femaledaily.com/try-and-review>
- Female Daily Network. (n.d.). Review makeup, skincare routine, Perawatan Tubuh, Rambut, kuku, Parfum. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Female Daily Network. (n.d.). Tampilan Home dan Bottom Toolbar Female Daily App. Retrieved from <https://femaledaily.com/>
- Firdha. (2020). 27 Skincare Terbaik Buatan Lokal, Sudah Coba? *ussfeed.com*. Retrieved from <https://www.ussfeed.com/skincare-terbaik-lokal/>
- Firmansyah, M. A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan, Jawa Timur : CV Penerbit Qiara Media
- Hanifa, Ambadar. (2016). Halo Tech in Asia! Saya Hanifa, CEO dari Female Daily Network yang Berawal dari Blog Sederhana, Ask Me Anything. *Techinasia*. Diakses dari <https://id.techinasia.com/talk/hanifa-ambadar-female-daily-ask-me-everything>
- Hughes, G., & Fill, C. (2008). *The Official CIM Coursebook Marketing Communication*. UK : Butterworth Heinemann
- Ikhsania, A. A. (2020). *Essence* adalah produk yang beda dengan serum, apa manfaatnya?. *Sehatq*. Diakses dari <https://www.sehatq.com/artikel/jadi-produk-perawatan-kulit-andalan-ala-korea-selatan-apa-itu-essence>
- Industri kosmetik nasional alami kenaikan pertumbuhan 20%. (2019). *Media indonesia*. Retrieved from <https://mediaindonesia.com/read/detail/266531-industri-kosmetik-nasional-alami-kenaikan-pertumbuhan-20>

- Industri kosmetik nasional tumbuh 20%. (2018). *Kemenperin*. Retrieved from <https://kemenperin.go.id/artikel/18957/Industri-Kosmetik-Nasional-Tumbuh-20>
- Khoiriyah, R. (2016). Mencetak laba dari kicauan para wanita. *Kontan*. Retrieved from <https://peluangusaha.kontan.co.id/news/mencetak-laba-dari-kicauan-para-wanita>
- Kosmetik impor menggerogoti pasar dalam negeri. (2020). *Pelakubisnis*. Retrieved from <https://pelakubisnis.com/2020/02/kosmetik-impor-menggerogoti-pasar-dalam-negeri/>
- Kunjana, G. (2018). Industri Kosmetik Nasional Tumbuh 20%. *Investor*. Retrieved from <https://investor.id/archive/industri-kosmetik-nasional-tumbuh-20>
- Kurniawan, F., & Agustina, L. (2018). Sistem Reputasi Penjual dalam Proses Pengambilan Keputusan Pembelian di Platform C2C E-Commerce. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 7(p.1).
- Laucereno, S. F. (2019). Bagaimana skincare lokal bertahan dari gempuran impor. *Detik*. Diakses dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4744388/bagaimana-skin-care-lokal-bertahan-dari-gempuran-impor>
- Lazada Mall. (n.d.). Avoskin perfect hydrating treatment essence 100ml. Retrieved from <https://www.lazada.co.id/products/avoskin-perfect-hydrating-treatment-essence-100ml-i2123498954-s4098024736.html?spm=a2o4j.searchlist.list.1.32936853Qz0T2Z&search=1&freeshipping=1>
- Lazada Mall. (n.d.). Hada Labo Gokujyun light lotion 100ml. Retrieved from <https://www.lazada.co.id/products/hada-labo-gokujyun-light-lotion-100ml-i1105878791-s1978608550.html?spm=a2o4j.searchlist.list.1.106b414cOWEae3&search=1&freeshipping=1>
- Lazada Mall. (n.d.). SK-II facial treatment essence 75ml. Retrieved from <https://www.lazada.co.id/products/sk-ii-facial-treatment-essence-75ml-i4467920603-s7665640105.html?spm=a2o4j.seller.list.3.a2e41515c10wbZ&mp=1&freeshipping=1>
- Mahayana, B. [@bintangmhyn]. (2020, August 9). FD Reviews Trust Issue [Topik Member FD Mengenai Reviews Trust Issue]. Retrieved from <https://talk.femaledaily.com/>
- Manikallo, A. (2016). Kisah Sukses Hanifa Ambadar dan Affi Asegaf Membawa Female Daily Menjadi Forum Wanita Terbesar di Indonesia. *AstraLife*. Retrieved from

<https://ilovelife.co.id/blog/kisah-sukses-hanifa-ambadar-dan-affi-asegaf-membawa-female-daily-menjadi-forum-wanita-terbesar-di-indonesia/>

- Mardiana, S. (2013). Peranan komunikasi pemasaran dalam membentuk perilaku konsumen. *Jurnal Komunikasi*, 2 (2), 40-46
- Maris, S. (2019). Avoskin skincare lokal yang paling diburu beauty enthusiast indonesia. *Liputan6*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4022794/avoskin-skincare-lokal-yang-paling-diburu-beauty-enthusiast-indonesia>
- Mars. (2018, April 6). The body shop tea tree skin clearing Mattifying toner ingredients (Explained). Retrieved from <https://incidecoder.com/products/the-body-shop-tea-tree-skin-clearing-mattifying-toner>
- Meidyana, S. [@shafiramed]. (2019, October 10). Secret Key Starting Treatment Essence [Ulasan produk Secret Key STE oleh Shafira di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nabila, M. (2020). Female Daily Rambah Layanan E-commerce Melalui “Beauty Studio”. *Daily Social*. Retrieved from <https://dailysocial.id/post/female-daily-rambah-layanan-e-commerce-melalui-beauty-studio>
- Nisvarima, T. [@tamaranisvarima]. (2019, November 20). Loreal Revitalift Micro Essence [Ulasan Produk Loreal Revitalift oleh Tamara di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Pasar produk perawatan kulit punya potensi berkembang. (2019). *Kontan*. Retrieved from <https://industri.kontan.co.id/news/pasar-produk-perawatan-kulit-punya-potensi-berkembang>
- Perubahan gaya hidup dorong industri kosmetik. (2020). *Kemenperin*. Retrieved from *Kemenperin: Perubahan Gaya Hidup Dorong Industri Kosmetik*
- Perwitasari, N. H. (2019). Mengenal arti skincare dan tahapan merawat kulit. *Tirto*. Retrieved from <https://tirto.id/mengenal-arti-skincare-dan-tahapan-merawat-kulit-eimA>
- Pratiwi, Hesti. (2013). Konten dan Komunitas Menjadi Kekuatan Female Daily Network. *DailySocial*. Retrieved from <https://dailysocial.id/post/konten-dan-komunitas-menjadi-kekuatan-female-daily-network>

- Pratiwi, Hesti. (2014). Hanifa Ambadar, CEO Female Daily Network, Bicara Tentang Membangun Komunitas. *DailySocial*. Retrieved from <https://dailysocial.id/post/hanifa-ambadar-ceo-female-daily-network-bicara-tentang-membangun-komunitas>
- Pratiwi, S. (2021). Masa depan cerah produk skincare lokal. Retrieved from <https://lifestyle.kompas.com/read/2021/03/02/170018320/masa-depan-cerah-produk-skincare-lokal?page=all>
- Priansa, D. J. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung : CV Pustaka Setia
- Putri, S.A. (2020). Apa Itu Kosmetik?. *Kompas*. Retrieved from <https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/22/203000769/apa-itu-kosmetik?page=all>
- Rahmadinna, F. (2021, April 21). Manfaat dan Cara Pemakaian Centella Asiatica untuk Perawatan Kulit. *Cosmopolitan*. Retrieved from <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/4/2021/24601/manfaat-dan-cara-pemakaian-centella-asiatica-unuk-perawatan-kulit>
- Rahmania, B. J. [@baityyjr]. (2020). Avoskin PHTE [Ulasan produk PHTE Avoskin oleh Baity di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Rahmania, B. J. [@baityyjr]. (n.d.). Beauty ID [Beauty ID Baity Jannati Rahmania di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com/user/baityyjr?tab=reviews>
- Revia, B & Intan, T. (2017). Proses Pengambilan Keputusan Keikutsertaan Asuransi BPJS Sebagai Penjamin Kesejahteraan Kesehatan Keluarga. *Jurnal Komunikatif*, 6 (1)
- Risdynia, G. (2020, March 24). 5 Rekomendasi Skin Care Lokal Bagus untuk Cerahkan Kulit Kusam. *Womantalk*. Retrieved from <https://womantalk.com/beauty/articles/5-rekomendasi-skin-care-lokal-yang-bagus-untuk-cerahkan-kulit-kusam-xOmZ3>
- Rizal, H. F. (2014). Female daily konsistensi blogging selama hampir 10 tahun yang membuahkan hasil. *Techinasia*. Retrieved from <https://id.techinasia.com/female-daily-konsistensi-blogging-selama-hampir-10-tahun-yang-membuahkan-hasil>
- Rohayu [@rohayuro]. (2019, September 13). PHTE Avoskin [Ulasan produk PHTE Avoskin oleh Rohayu di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Salim, S. [Avoskin]. (2018, October 10). Perfect Hydrating Treatment Essence (PHTE), Essence favorit Suhay Salim [Cuplikan Video Review Avoskin PHTE oleh Suhay

- Salim di Channel Youtube Avoskin]. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=km_ViTIatsA
- Salim, S. [Suhay Salim]. (2019). Top 5 Essences [Video Youtube Suhay Salim]. Retrieved from https://www.youtube.com/results?search_query=suhay+salim+top+5+essence
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2014). Consumer behaviour (11th ed.). England : Pearson
- Septia, P. (2019). 4 Kandungan Populer untuk Anti-Aging. *Female Daily*. Retrieved from <https://editorial.femaledaily.com/blog/2017/01/09/kandungan-skincare-anti-aging-terbaik/>
- Septia, P. (2019). Brand of the month : Avoskin. *Femaledaily*. Retrieved from <https://editorial.femaledaily.com/blog/2019/04/25/brand-of-the-month-avoskin/>
- Setia, U. K. (2017). Tren media sosial dongkrak kemajuan bisnis kecantikan. *Liputan6*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/2936353/tren-media-sosial-dongkrak-kemajuan-bisnis-kecantikan>
- Setiadi, N. J. (2019). Perilaku Konsumen. Jakarta : Prenada Media Group
- Sidharta, S. (2017). 8 fitur baru female daily mobile app, mau tahu?. *Female Daily*. Retrieved from <https://editorial.femaledaily.com/blog/2017/02/22/8-fitur-baru-female-daily-mobile-app-mau-tahu/>
- Simamora, S.N. (2020). Toner vs Essence: Apa Kulit Membutuhkan Dua Skincare Tersebut?. *Bisnis*. Retrieved from <https://lifestyle.bisnis.com/read/20200826/104/1283306/toner-vs-essence-apa-kulit-membutuhkan-dua-skincare-tersebut>
- Skincarisma. (n.d.). Product Ingredients Safety Breakdown, Gokujyun Ultimate Moisturizing Light Lotion. Retrieved from https://www.skincarisma.com/products/hada-labo/gokujyun-ultimate-moisturizing-light-lotion-new/ingredient_list
- Skincarisma. (n.d.). Product Ingredients Safety Breakdown, Perfect Hydrating Treatment Essence. Retrieved from <https://www.skincarisma.com/products/avoskin/perfect-hydrating-treatment-essence>
- Sukmasari, E. (2019). Sejarah kosmetik dan konsep kecantikan dari berbagai bangsa. *Cultura*. Retrieved from <https://cultura.id/sejarah-kosmetik-dan-konsep-kecantikan-dari-berbagai-bangsa>

- Sulistyoningrum, Y. [@yulianissaa]. (2020). Avoskin PHTE [Ulasan produk PHTE Avoskin oleh Yulianisa di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Sulistyoningrum, Y. [@yulianissaa]. (2020). Secret Key Starting Treatment Essece [Ulasan produk Secret Key STE oleh Yulia di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Sulistyoningrum, Y. [@yulianissaa]. (n.d.). Beauty ID [Beauty ID Yulia di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com/user/yulianissaa?tab=reviews>
- Syiva [@syivamd]. (2020, July 16). Toner itu wajib gak sih? [Topik Syiva di Female Daily Talk]. Retrieved from <https://talk.femaledaily.com/>
- Tami, A. (2020). Perbedaan wash off mask dan clay mask yang wajib kamu tahu. *Beautynesia*. Retrieved from <https://www.beautynesia.id/berita-skincare/perbedaan-wash-off-mask-sheet-mask-dan-clay-mask-yang-wajib-kamu-tahu/b-162199>
- Tanie, L. [@Larastanie_]. (2020). PHTE Avoskin [Ulasan produk PHTE Avoskin oleh Laras di FD App]. Retrieved from <https://reviews.femaledaily.com>
- Tanie, L. [@Larastanie_]. (2020). What is the Best Toner for oily skin? [Topik Laras pada forum skincare newbie di FD App]. Retrieved from <https://talk.femaledaily.com/>
- Tanie, L. [@Larastanie_]. (2021, May 7). Essence toner terbaik [Tampilan feed Laras di Female Daily App]. Retrieved from https://reviews.femaledaily.com/user/Larastanie_?tab=posts
- West, R., & Turner, L. H. (2008). Pengantar teori komunikasi 2. Jakarta : Salemba Humanika
- Yoo, L. [Liah Yoo]. (2016, December 22). I Tested 10 Step Korean Skincare Routine for 10 Days [Video Youtube Liah Yoo]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=27FJh8fBH9ch>
- Zap and Markplus. (2020). *Zap Beauty Index 2020*. Retrieved from <https://zapclinic.com/zapbeautyindex/2020>
- Zap Clinic dan Markplus. (2020). *Arti cantik yang sebenarnya* [Hasil analisa arti cantik perempuan Indonesia tahun 2020 oleh Zap Beauty Index]. Retrieved from <https://zapclinic.com/zapbeautyindex/2020>

LAMPIRAN 1
PEDOMAN WAWANCARA
PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK SKINCARE JENIS ESSENCE

(Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Dalam Membeli Produk *Essence* Avoskin di Kalangan Member Female Daily App)

Matriks Penelitian

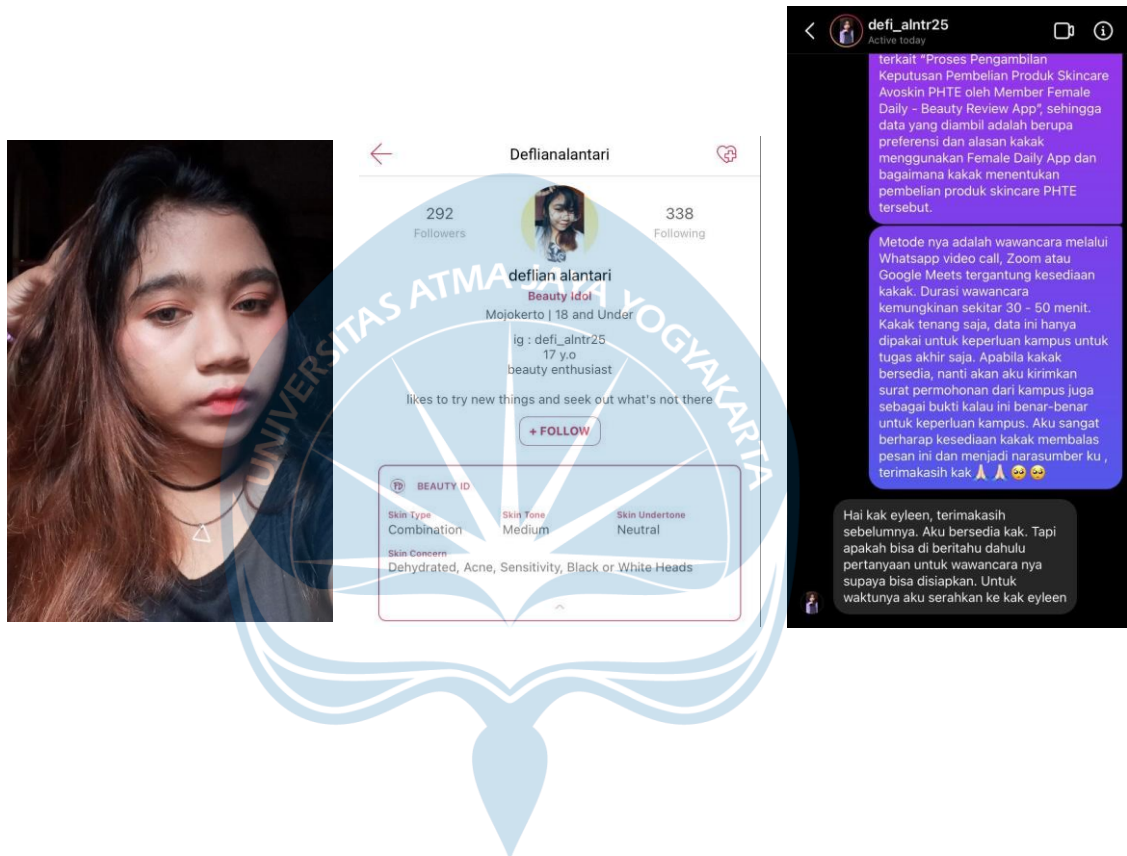
PERTANYAAN	KATEGORI	TEORI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	NARASUMBER
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana awalnya bisa termotivasi untuk menggunakan <i>skincare</i>? - Bagaimana peran produk <i>skincare</i> untuk anda? 			Wawancara (Whatsapp Call) dan Dokumentasi Internet	Member aktif Female Daily App
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana keterkaitan antara produk <i>skincare</i> dengan keputusan untuk bergabung menjadi member Female Daily App? - Bagaimana anda menggunakan <i>platform</i> Female Daily untuk memahami <i>skincare</i>? - Setelah selama ini menjadi member di Female Daily, edukasi bagaimana yang sudah didapatkan mengenai produk <i>skincare</i>? 		Gratifikasi dan Fungsi		
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana awalnya anda bisa melihat produk <i>skincare</i> jenis <i>essence</i> sebagai sebuah kebutuhan dalam aktivitas <i>skincare</i>? - Produk <i>essence</i> 	Pengenalannya Masalah	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian		

bagaimana yang ada anda harapkan waktu itu? mengapa?				
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana anda melakukan pencarian informasi terkait produk <i>essence</i> yang anda inginkan? 	Pencarian Informasi			
<ul style="list-style-type: none"> - Setelah melakukan pencarian informasi, bagaimana cara anda menetapkan kriteria untuk menyaring berbagai pilihan produk yang ada? dan bagaimana anda melakukannya? 	Evaluasi Alternatif			
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana akhirnya anda dapat menjatuhkan pilihan pada produk PHTE Avoskin? mengapa? - Keputusan pembelian bagaimana yang anda ambil terhadap produk PHTE Avoskin? (<i>size</i>, tempat pembelian, dsb) mengapa? 	Keputusan Pembelian			
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana pengalaman yang anda rasakan terkait produk PHTE Avoskin yang sudah dibeli? (<i>packaging</i>, tekstur, bau, klaim produk) - Dari pengalaman tersebut, bagaimana reaksi anda kedepannya terhadap PHTE Avoskin? (merekomendasikan, <i>repurchase</i> atau tidak) 	Evaluasi Pasca Pembelian			

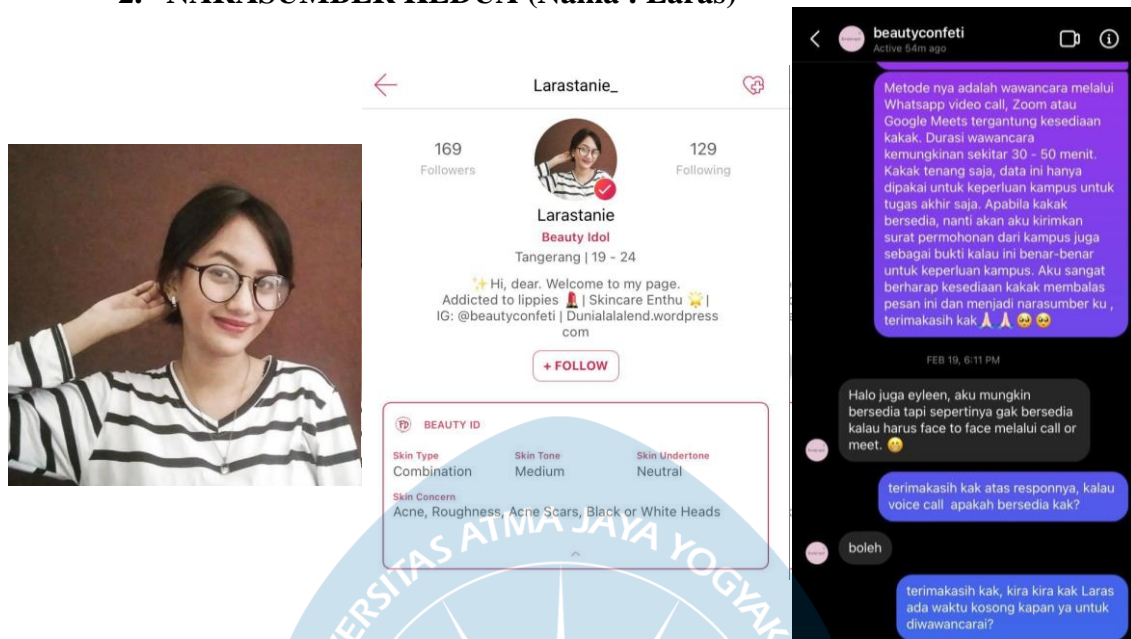
LAMPIRAN 2

FOTO NARASUMBER, PROFIL FEMALE DAILY APP DAN BUKTI PERMOHONAN WAWANCARA

1. NARASUMBER PERTAMA (Nama : Deflian Alantari)



2. NARASUMBER KEDUA (Nama : Laras)

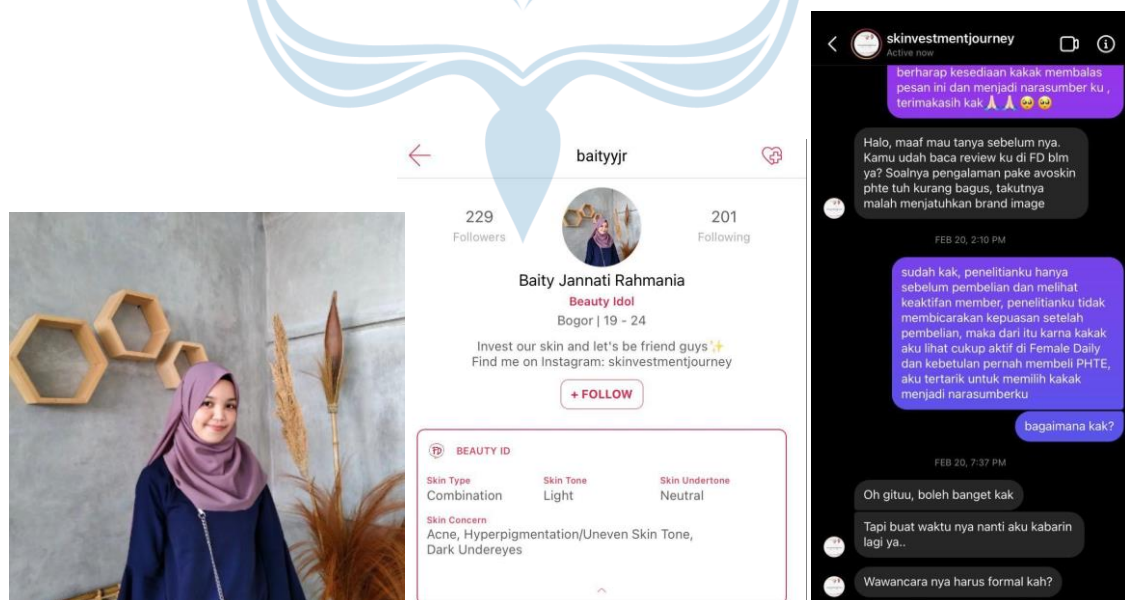


Larastanie_
169 Followers | 129 Following
Beauty Idol
Tangerang | 19 - 24
Hi, dear. Welcome to my page.
Addicted to lippies | Skincare Enthusiast |
IG: @beautyconfeti | DuniaLalalend.wordpress.com

BEAUTY ID
Skin Type: Combination
Skin Tone: Medium
Skin Undertone: Neutral
Skin Concern: Acne, Roughness, Acne Scars, Black or White Heads

WhatsApp Chat with beautyconfeti:
Metode nya adalah wawancara melalui Whatsapp video call, Zoom atau Google Meets tergantung kesediaan kakak. Durasi wawancara kemungkinan sekitar 30 - 50 menit. Kakak tenang saja, data ini hanya dipakai untuk keperluan kampus untuk tugas akhir saja. Apabila kakak bersedia, nanti akan aku kirimkan surat permohonan dari kampus juga sebagai bukti kalau ini benar-benar untuk keperluan kampus. Aku sangat berharap kesediaan kakak membalas pesan ini dan menjadi narasumber ku, terimakasih kak 🙏🙏🙏
FEB 19, 6:11 PM
Halo juga eyleen, aku mungkin bersedia tapi sepertinya gak bersedia kalau harus face to face melalui call or meet.
terimakasih kak atas responnya, kalau voice call apakah bersedia kak?
boleh
terimakasih kak, kira kira kak Laras ada waktu kosong kapan ya untuk diwawancarai?

3. NARASUMBER KETIGA (Nama : Baity Jannati Rahmania)

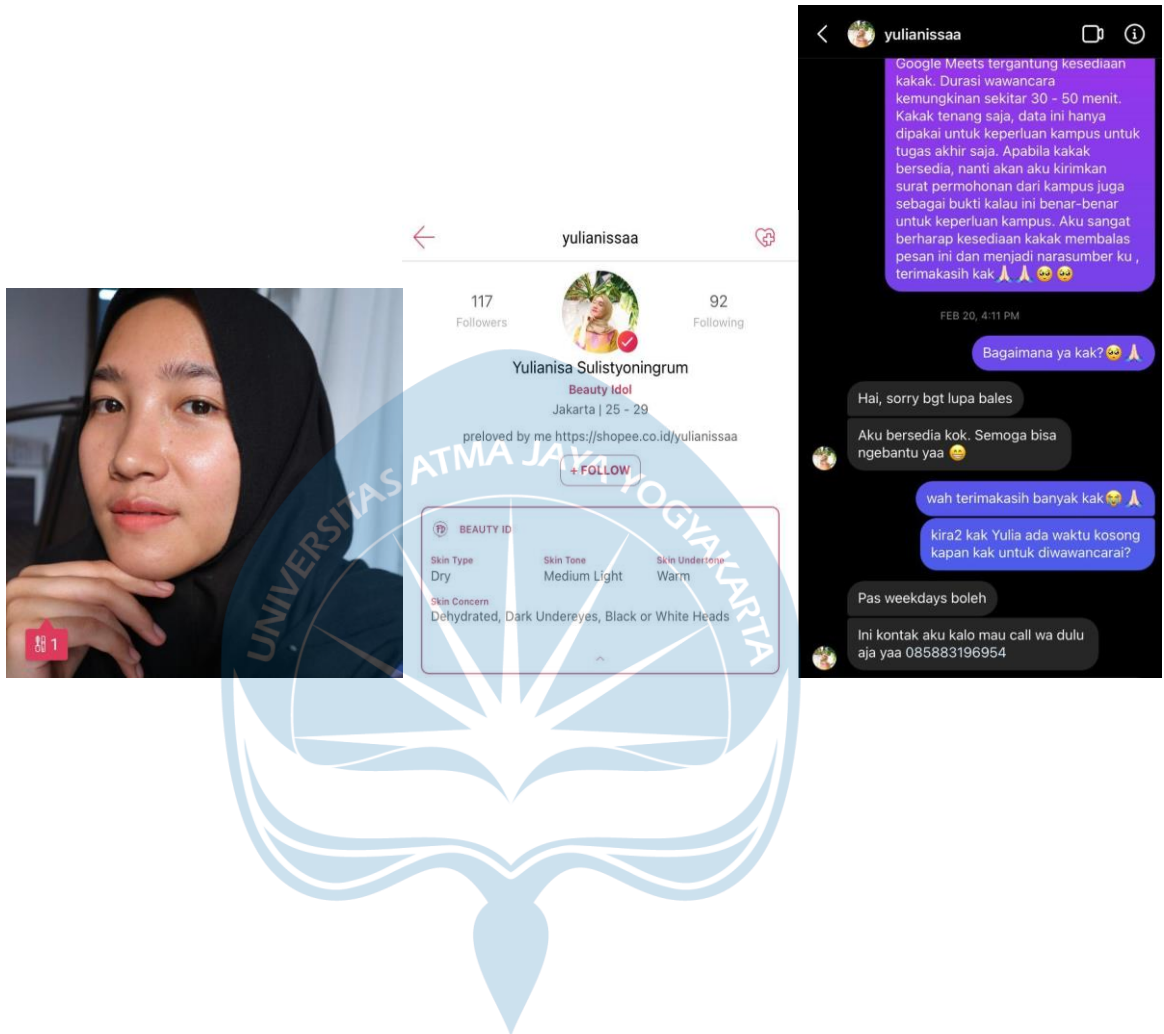


baityyyr
229 Followers | 201 Following
Beauty Idol
Bogor | 19 - 24
Invest our skin and let's be friend guys! ✨
Find me on Instagram: skinvestmentjourney

BEAUTY ID
Skin Type: Combination
Skin Tone: Light
Skin Undertone: Neutral
Skin Concern: Acne, Hyperpigmentation/Uneven Skin Tone, Dark Undereyes

WhatsApp Chat with skinvestmentjourney:
berharap kesediaan kakak membalas pesan ini dan menjadi narasumber ku, terimakasih kak 🙏🙏🙏
FEB 20, 2:10 PM
Halo, maaf mau tanya sebelum nya. Kamu udah baca review ku di FD blm ya? Soalnya pengalaman pake avoskin phte tuh kurang bagus, takutnya malah menjatuhkan brand image
sudah kak, penelitianku hanya sebelum pembelian dan melihat keaktifan member, penelitianku tidak membicarakan kepuasan setelah pembelian, maka dari itu karna kakak aku lihat cukup aktif di Female Daily dan kebetulan pernah membeli PHTE, aku tertarik untuk memilih kakak menjadi narasumberku
bagaimana kak?
FEB 20, 7:37 PM
Oh gitu, boleh banget kak
Tapi buat waktu nya nanti aku kabarin lagi ya..
Wawancara nya harus formal kah?

4. NARASUMBER KEEMPAT (Nama : Yulianisa Sulistyoningrum)



LAMPIRAN 3
TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 1

WAWANCARA PERTAMA

Tanggal : 20 Februari 2021

Keterangan : P (Peneliti), DA (Deflian Alantari)

- P** Halo, dengan Defli ya?
- DA** Iya benar
- P** Aku tanya datanya dulu ya Defli, Defli umurnya berapa ya? benar 17 tahun?
- DA** Iya benar 17 tahun kak
- P** Oh berarti ini sudah kuliah? atau masih SMA?
- DA** Masih SMK kak
- P** Oh di Mojokerto ya?
- DA** Bukan kak, di Mojoagung
- P** Oh SMK apa Defli kalau boleh tau?
- DA** SMK Negeri Mojoagung
- P** Waktu itu *kan* aku lihat *review*nya Defli itu di Juli 2020, itu kamu beli nya di 2020 juga?
- DA** Iya kak, di 2020, tapi cuma pemakaian sekali aja, gak *repurchase*
- P** Oh oke, aku mulai ya wawancaranya, bagaimana *sih* peran *skincare* untuk Defli? dan bagaimana keterkaitan antara menyukai *skincare* dengan menjadi member di Female Daily?
- DA** Peran *skincare* itu sangat penting banget *sih*, karena sejak bayi udah *pake* (pakai)
- P** Oh sejak bayi sudah pakai *haha* (tertawa), *hm* pentingnya kenapa?
- DA** Memenuhi kebutuhan aja *sih* sebenarnya, tapi *skincare* itu juga dipengaruhi sama pola hidup
- P** *Hm* boleh dijelasin gak kebutuhan bagaimana *sih* pastinya yang dipenuhi dengan memakai *skincare*?
- DA** Misal kayak (seperti) seandainya kita udah umur 25 tahun ke atas *kan* itu perlu banget *skincare anti aging* (anti penuaan), terus kalau pola hidup itu menyesuaikan aja *sih*, kalau pola hidup nya gak bener *skincare* nya juga buat apa
- P** Berarti maksudnya *skincare* itu lebih ke investasi untuk di masa depan gitu?
- DA** Iya gitu *sih* kak, *skincare* itu lebih buat investasi kedepannya nanti biar meski umur bertambah, kulit tetap sehat kak
- P** Terus bagaimana kaitan hal tersebut dengan keputusan untuk jadi member di Female Daily?
- DA** Kalau jadi member itu karena terpercaya gitu, apalagi kalau di Female Daily *kan* *review* disitu beneran dari orang yang udah pakai, gak di *endorse* (bayar) sama sekali *kan*
- P** Oh oke, berarti untuk lebih ke pedoman menentukan pembelian gitu?
- DA** Iya

- P** Tapi *kan* misal kita *gak* jadi member *kan* tetap bisa lihat *review*nya, ada *gak* hal lain yang lebih dari sekedar melihat *review*?
- DA *Hm* itu kak bisa komunikasi aja *sih*, jadi lebih *update* soal *skincare*, soalnya disana ada fitur nya gitu untuk diskusi sama member lain
- P** Terus seberapa penting bagi Defli menjadi member Female Daily jika dikaitkan dengan produk *skincare*? dan mengapa?
- DA Penting banget *sih*, soalnya kayak gimana ya, awal jadi member di Female Daily *iseng* aja, terus lama lama kayak (seperti) *wow* (takjub) mereka *tuh* se frekuensi (memiliki hobi/ pembicaraan yang sama) banget sama kita
- P** Oh oke, *hm* berarti kebutuhan yang diberikan itu lebih ke mendapat dukungan atau mendapatkan teman yang sesuai atau bagaimana?
- DA Ya dapat dukungan sama dapat teman yang sesuai juga *sih*
- P** Berarti lebih ke menunjukan ketertarikan akan *skincare* ya?
- DA Iya kak
- P** Terus bagaimana Defli menggunakan Female Daily untuk memahami *skincare*?
- DA Memahami *skincare* itu biasanya aku lihat dari *review*nya yang jenis kulitnya sama kayak aku, kalau ada yang aku *pengen* (ingin) tau, aku juga bakal tanya lewat fitur FD *Talk* gitu kak
- P** Kalau lebih detailnya, di bagian ulasan kamu juga perhatiin rating produk gitu *gak*? terus kalau di FD juga kamu biasa tanya di forum mana?
- DA Iya lihat *rating* pasti, liat deskripsi produk seperti apa, kadang lihat informasi *ingredients*nya kalau ada. Kalau di FD *Talk* tergantung *sih* kak, tergantung permasalahan aku, tapi kalau *skincare* aku seringkali aktif di *skincare newbies*, *acne warrior* karena aku rentan jerawat, *combination skin* sesuai jenis kulit.
- P** Selanjutnya, bagaimana *sih* awalnya Defli bisa tertarik dengan Avoskin PHTE?
- DA Awalnya karena *searching* aja *sih* kak, aku *tuh* suka banget kayak nambah - nambah *skincare* gitu *kan* ya kak, *nah* terus waktu itu ketemu sama Avoskin dan kebetulan yang paling *mantep* (bagus) itu di PHTE nya. Padahal *kan* ada banyak ya produk nya Avoskin, ada retinol nya sama yang lainnya, tapi yang paling buat tertarik itu yang si PHTE nya gitu karena paling *mantep* (bagus)
- P** *Hm* tau si PHTE *mantep* (bagus) itu dari mana?
- DA Dari Youtube *channel* *sih*
- P** Oh dari Youtube, *channel* siapa ya?
- DA Suhay Salim kak
- P** Oh Suhay Salim, oh jadi awalnya tertarik untuk beli karena Suhay Salim ngomong kalau PHTE itu bagus?
- DA Iya
- P** Oh gitu, terus pas dia ngomong tuh apa *sih* yang buat kamu tertarik tentang si PHTE?
- DA Suhay Salim bilang kalau PHTE bagus banget mencerahkan sama mengenyalkan
- P** Kenapa *pengen* (ingin) kulit cerah? apa waktu itu ada masalah tertentu di kulit kamu?
- DA *Hm* waktu itu *sih* warna kulit aku *gak* rata *sih* kak, jadi kayak *pengen* (ingin) ngeratain warna kulit aja

- P** Terus pas kamu tertarik sama omongan Suhay Salim soal produk PHTE, kamu cari informasi lebih lanjut mengenai si produknya, atau kamu langsung beli?
- DA Aku cari lebih lanjut soal *ingredients* (kandungan produk) nya, soalnya takutnya ada *ingredients* yang aku gak cocok
- P** *Ingredients* apa emangnya yang *gak* cocok di kamu?
- DA Aku takut sama alkohol sama *fragrance* (parfum) nya kak
- P** Oh, tapi *kan* itu si PHTE ada ya? kenapa kamu tetap beli?
- DA Iya ada, karena tertarik banget *sih* sama klaim nya, *review* nya juga bagus bagus aja
- P** Kamu cari informasinya itu dimana?
- DA Di Female Daily kak
- P** Terus hasil pencarian informasinya apa?
- DA Kebanyakan di jenis kulit *oily* (berminyak) seperti aku alhamdulillah cocok, jadi aku makin tertarik
- P** Ketika kamu udah tertarik, kamu sempat bandingin PHTE sama *brand* lain *gak*?
- DA Enggak *sih*
- P** Terus akhirnya sebelum membeli, ada evaluasi lain lagi *gak* yang menjadi pertimbangan kamu untuk membeli? *ntah* itu harga atau apa gitu
- DA Enggak, cuma itu kak, Avoskin itu *gak* kayak SK II yang harganya jutaan, PHTE itu *dupe* (produk alternatif) nya SK II yang harganya jutaan, banyak yang bilang gitu di *review*, jadi *wow* (keren) banget *sih*
- P** Terus ini *kan* kamu beli yang *share in jar* dulu yah keterangannya di *review*, itu kenapa? padahal *kan* PHTE ada ukuran kecilnya juga
- DA Iya soalnya *kan* aku masih SMK, jadi awal mau coba dulu, kalau yang 30ml harganya masih lumayan juga untuk SMK
- P** Lalu bagaimana akhirnya kamu menyatakan alasan puas terhadap produk PHTE yang sudah kamu beli?
- DA Alhamdulillah karena waktu *pake* itu *gak* ada reaksi *purging* atau *breakout*, ada bruntusan (jerawat berukuran kecil) sedikit tapi bentar doang *gak* lama hilang
- P** Bagaimana Defli bisa mau untuk *review* PHTE di Female Daily?
- DA Aku mau *review* Avoskin PHTE di Female Daily karena berharap banyak orang baca dan tau kalau Avoskin PHTE itu produk lokal yang bagus, *gak* kalah sama *essence* dari luar, apalagi dia itu *dupe* SK-II yang harganya jutaan. Kenapa *gak* *repurchase* (membeli ulang) kalau bagus? Karena merasa belum perlu di usia 17 aja *sih*, pengen nya *make* (pakai) *essence* lagi di usia 20 tahun.
- P** Oh oke, boleh tau *gak* kenapa waktu itu bisa keracun sama Suhay Salim? memang karena lagi cari produk *essence* lewat Youtube atau bagaimana?
- DA Sebenarnya bukan nyari *essence* waktu itu, cuma mau cari *skincare* mencerahkan baru dan ketemu sama *brand* Avoskin. Dari produk produk nya Avoskin yang bikin tertarik itu si PHTE nya, sempet tertarik juga yang HTE karena kata Suhay Salim bisa mencerahkan juga, tapi lebih ke yang PHTE karena aku *cek rating* nya lebih tinggi di Female Daily yang PHTE. Setelah tau Avoskin baru lihat di *channel* YouTube dan kebetulan di *review* Suhay Salim ada. Jadi *searching* produk dulu baru liat *review*

- P** Oh begitu, alasannya ingin cari produk *skincare* baru kenapa Defli? apa karena udah bosen sama yang lama atau yang lama kerjanya kurang memuaskan? lalu bisa ketemu Avoskin lewat mana? apakah ketemunya di Female Daily atau iklan Instagram atau bagaimana?
- DA** Bukan bosen atau kurang memuaskan *sih*, tapi merasa *pengen* nyoba semua *brand* lokal yang ada, aku lihat *brand* lokal makin banyak yang bagus aja. Awal ketemu Avoskin dari *searching* aja di Google produk lokal terus baru cari cari *review* semua produknya. *Gak* tau kenapa kayak tertarik sama semua *skincare* cuma waktu itu tertarik nya sama Avoskin karena aku baca dia produk lokal terus si PHTE terjual habis dalam 24 jam kalau *gak* salah, jadinya kayak buat tertarik aja gitu kak.
- P** Oh kamu *searching* produk lokal terbaik?
- DA** *Enggak* kak, aku *searching* nya rekomendasi *skincare* yang mencerahkan, karena mau meratakan warna kulit.
- P** Oh gitu, oke oke paham *kok*, waktu itu jatuhin pilihannya cuma ke Avoskin PHTE ya?
- DA** Avoskin HTE sama PHTE sebenarnya, tapi cuma nyoba yang PHTE
- P** Kenapa Suhay Salim yang kamu pilih untuk nonton *review*nya?
- DA** Karena udah lama *subscribe* *sih*, dan *review* nya itu bener bener jujur kalau Suhay Salim
- P** Beneran jujur kelihatan dari gaya bahasanya atau bagaimana?
- DA** Dari cara ngomong sama percaya aja *sih* kak, Suhay Salim biasanya *kalo* produk nya *gak* bagus pasti di bilang *gak* bagus sekalipun itu *endorse*
- P** Terus Defli awalnya tau Female Daily dari mana? dan awalnya bisa merasa *skincare* itu penting untuk *investment* ceritanya bagaimana?
- DA** Awal tau Female Daily itu karena sering buka Google *review skincare*, *nah* baru sadar setelah beberapa kali nyari itu ternyata ada aplikasi *review* yaitu Female Daily. Awalnya *log in* lewat Google aja *sih* terus akhirnya suka dan *download* aplikasi nya.
- P** Awalnya kamu bisa mengenal *skincare* itu bisa diceritakan? *ntah* itu karena masalah kulit atau karena pengaruh setelah nonton Youtube atau karena dari teman mungkin?
- DA** Awal kenal *skincare* paling mendalam itu waktu kelas sebelas awal *make* (pakai) dari Wardah *perfect bright* cuma *make* (pakai) *moisturizer* nya doang itu waktu kelas sepuluh, karena masih SMK jadi sayang banget uang buat beli barang kayak gitu. Terus waktu naik kelas sebelas baru sadar *kalo skincare* itu penting banget, terus cuma nambah beberapa produk saja waktu itu kalau *gak* salah *natrep* (merek Nature Republic) sama toner Viva sama *facial wash* Wardah, belum *pake* (menggunakan) *sunscreen*. Tapi Alhamdulillah *pas* coba *skincare* itu jadi lebih cerah *gak* kusam lagi muka aku, lebih cantik aja gitu (nanti aku *send* foto waktu SMP sama sekali *gak pake skincare* sama bedak) padahal *sunscreen* boleh dipakai sejak SD. *Nah* waktu kelas dua dulunya jarang kalau *gak* bulanan. Alhamdulillah sekarang tinggal bekas nya aja . Waktu *break out* itu aku baru nemu aplikasi Female Daily setelah *search* di Google beberapa produk ngarahnya ke *review* Female Daily. Setelah kenal Female Daily jadi keracunan sama banyak *brand* dan produk *skincare* sampai numpuk di rumah, oh iya aku

sekarang banyak beli produk *skincare* karena selain sekolah juga udah cari uang sendiri jadi lumayan bebas beli produk *skincare*. Aku ada niatan buat kuliah di prodi kecantikan saking sukanya sama *skincare*, *make up* tapi ga di bolehin. Dari YouTube juga iya kak, tapi kalo informasi *skincare* dari temen *enggak*, mereka malah jarang pake *skincare*. Anak SMK lebih suka cantik instan kak *pake* produk bahaya biasanya.

P Oh awalnya lebih karena sering nonton Youtube soal *skincare* gitu yah?

DA Iya kak

P Jadi tertarik karena orang di Youtube *kayak* nunjukin ke kamu perbedaan kulit orang yang pakai *skincare* dengan yang *enggak*?

DA Iya kak bener, lebih kepengen *healthy skin* gitu sih

P Bisa gitu yah teman kamu, bahaya *sih* kalau dilanjutin *pake* produk yang belum BPOM atau malah ada merkurnya, sekarang mungkin masih *gak* kenapa napa, tapi *ntar* (suatu saat) susah disembuhin nya.

DA Iya kak bener banget

P Oke deh Defli, mungkin segitu dulu ya wawancaranya, sekali lagi terimakasih banyak ya, sukses terus, aku ijin tutup wawancaranya ya

DA Oke kak

WAWANCARA KEDUA

Tanggal : 24 Maret 2021

Keterangan : P (Peneliti), DA (Deflian Alantari)

P Halo Defli

DA Hai kak

P Terkait wawancara yang pernah dilakukan, aku mau minta tolong untuk menjawab pertanyaan tambahan atau pertanyaan koreksi ya. *Hm*, waktu itu kan Defli sempat menjawab bahwa tertarik dengan dua produk yaitu, PHTE dan HTE dari merek Avoskin? apakah hasil pencarian untuk produk yang dapat mencerahkan warna kulit wajah waktu itu ketemunya memang cuma dua itu? atau mungkin ada produk lain yang waktu itu ditemukan juga dan sempat sedikit tertarik

DA Kalau waktu itu *emang* cuma Avoskin sih kak, karena aku belum terlalu ngerti jauh soal *skincare* dan *ingredients*

P Oh begitu, kemudian bagaimana kamu membandingkan pilihan produk PHTE dan HTE, seperti kriteria apa saja yang kamu tetapkan untuk membandingkan kedua produk tersebut? misal *kayak* harga atau *review* gitu

DA Yang paling aku bandingin itu *review* nya sih kak menurut jenis kulitku sama *rating*, lebih banyak yang udah coba PHTE kalau dari *review*, *rating* nya lebih tinggi PHTE, terus HTE itu lebih ke melembabkan saja karena bisa jadi toner juga dan teksturnya lebih cair

P Oh begitu, oke Defli sudah jelas, terimakasih ya

- DA Oh iya kakak kenapa tertarik ke Avoskin PHTE ini ya ? Karena *kan* setauku Avoskin itu produk lokal yang bagus tapi jarang ada yang tau, *gak* seperti Wardah gitu
- P **Hm, karena berdasarkan data, yg jadi *best essence* di Female Daily itu PHTE dari Avoskin, terus bisa dibilang hampir tiga tahun berturut turut masuk ke *top three best essence* dan *best essence* pada tahun 2020, begitu yah**
- DA Oh gitu ya kak
- P **Iya Defli, sekali lagi terima kasih, aku ijin tutup wawancara nya ya**
- DA Iya kak sama-sama

WAWANCARA KETIGA

Tanggal : 22 April 2021

Keterangan : P (Peneliti), DA (Deflian Alantari)

- P **Siang Defli**
- DA Iya kak
- P **Aku langsung tanya ya Defli**
- DA Silahkan kak
- P **Setelah selama ini telah menggunakan FD App, edukasi seperti apa saja mengenai produk *skincare* yang didapatkan?**
- DA Wah, banyak kak, terutama *ingredients* sih, aku jadi ngerti tentang bahan-bahan yang lebih sensitif ke kulit, bahan yang bagus untuk kulit berminyak, step-step *skincare* itu bagaimana, rekomendasi produk, juga tentang kayak ternyata *gak* cuma satu dua orang yang terobsesi sama *skincare*. Banyak yang sefrekuensi dengan aku, masalah nya sama. Tentang jenis kulit juga, perjuangan beberapa *acne fighter*, bisa saling mendukung
- P **Menurut Defli, apa kelebihan yang dipunya FD App dibanding media lain yang menyediakan fitur ulasan produk kecantikan, sehingga kamu sampai sekarang mau aktif di dalamnya?**
- DA Lebih lengkap menurut ku, karena kalau seandainya *gak* ada produk itu kita bisa tambah sendiri. Terus menariknya ada fitur *try and review*, aku pernah *join* dan ke *pick*, nanti dihubungi lewat email dan dikirimkan produk gratis untuk di *review*
- P **Pada waktu itu Defli memang merasa butuh beli *essence* yang mencerahkan atau bagaimana?**
- DA Enggak sih kak, *kan* waktu itu bulan Juni, pertengahan 2020 aku waktu itu *gak* terlalu ngerti *skincare* karna sebelum sebelum nya cuma pakai produk yang ada di Alfa atau Indomaret. Karena tertarik dengan *influencer* yang pakai *skincare* wajah nya jadi lebih *glow up* dan sehat, aku jadi makin tertarik sama *skincare*. Waktu itu aku berpikir kalau kulit yang sehat itu putih dan kenyal. Selain *skincare* aku sebenarnya juga coba pakai cara alami, pakai masker DIY dari kak Nanda Arsyinta dan aku pengen nyoba *skincare* baru, cuma waktu itu belum ngerti *ingredients* apa yang bikin mencerahkan. Jadi aku *searching* dan nemu beberapa

skincare yang sudah sering aku lihat di indomaret gitu-gitu kayak Wardah White Secret, Emina Bright, sama yang belum kayak Avoskin PHTE. Setelah itu aku coba cari lebih jauh bagaimana *reviewnya* di YouTube dan tertarik. Aku tipe orang yang tertarik secara singkat, kayak mudah banget terpikat gitu kak, suka gonta ganti *skincare* juga. Waktu itu belum lama jadi member Female Daily, setelah join lama lama aku jadi lebih ngerti soal *skincare*, *ingredients skincare* yang sesuai sama masalah kulit, *ingredients* yang *gak* bisa digabung pemakaiannya.

P Konten bagaimana yang membuat kamu tertarik dari hasil pencarian di Google waktu itu Defli?

DA Sebenarnya kebanyakan artikelnya cuma nunjukin *list* produk sama harganya gitu, ada produk yang aku udah tau dan yang belum

P Kalau aku simpulkan, setelah kamu melihat berbagai produk serta harganya dari hasil pencarian Google, kamu hanya mencari tahu lebih lanjut merek yang belum pernah kamu dengar sebelumnya ya? seperti Avoskin dan tidak mencari tahu lebih lanjut merek yang sudah pernah kamu lihat atau pakai di toko toko seperti Wardah?

DA Iya bener kak, aku cuma cari tahu lebih lanjut yang baru, karena lagi penasaran mau coba- coba, yang aku udah sering lihat di indomaret *gak* aku cari lanjut

P Oh begitu, kamu inget *gak* artikelnya tepatnya yang mana kamu nemuin PHTE?

DA lupa *sih* kak, kayaknya dari hasil pencarian, yang atas-atas gitu

P Hm supaya lebih jelas, aku coba filter pencarian di Google dari januari 2020 sampai Juni 2020 bulan kamu melakukan pembelian, dari hasil pencarian dengan kata kunci rekomendasi *skincare* yang mencerahkan, link dua teratas aku kirim ke kamu ya

DA oke kak, maaf ya kak lupa

P iya gapapa, sebentar ya *mengirim *link* womantalk dan *uss feed hm pertama coba kamu buka yang womantalk, disitu ada rekomendasi Wardah, Mineral Botanica, Emina, The Bath Box sama For Skin Sake, apakah kira-kira pernah membuka artikel ini sebelum membeli PHTW? dan ada *gak* yang membuat kamu tertarik untuk mencerahkan?**

DA Hm sebentar kak, mungkin pernah, lupa juga kak, tapi misalkan iya seingatku waktu itu yang buat aku tertarik pertama merek yang *gak* ada di indomaret gitu, aku emang pengen cobain berbagai *skincare* juga karena masih *newbie*, jadi yang belum dikenal lebih buat tertarik, nah baru terus aku tertarik sama fungsinya yang mencerahkan *glowing*, jadi kayak Wardah, Mineral Botanica, Emina gitu gitu aku *skip* langsung

P Kalau The Bath Box dan For Skin Sake *kan gak* ada *tuh* di Indomaret, terus fungsinya disebutkan juga bisa mencerahkan, kamu waktu itu *gak* pernah tertarik?

DA iya kak, tapi waktu itu karena aku masih *newbie*, aku lihat *packaging* juga, dari semua yang *gak* ada di indomaret dan yang mencerahkan, aku pilih cari Avoskin PHTE karena selain fungsinya, botolnya cantik mewah gitu

P Oh begitu, kalau yang artikel *uss feed* bagaimana Defli?

- DA Sama kak, kayaknya yang uss feed cuma lihat halaman pertama, berhenti nya di PHTE karena tertarik sama fungsinya, botolnya dan pernah dibuktiin sama Suhay Salim juga jadi penasaran
- P **Oh begitu, paham paham, ada artikel lain *gak* kira-kira Defli?**
- DA Aku coba cari kayaknya mungkin ada tapi udah *gak* ada lagi sebagian artikelnya kak
- P **Oh oke *deh*, terus, kamu memang suka nonton Youtube Nadya Arsinta? terinspirasi dari dia?**
- DA Iya kak
- P **Kenapa?**
- DA Karena dia dulu kan ya gitu masih kusam, beda jauh sama sekarang, lebih cerah gitu
- P **Lebih cantik gitu ya?**
- DA Iya kak
- P **Selanjutnya, waktu itu produk Avoskin PHTE kamu cari *review* nya di Youtube Defli?**
- DA Iya kak aku selalu cari di Youtube setelah dari Google
- P **Kamu cari dengan kata kunci apa?**
- DA *Review* Avoskin PHTE
- P ***Review* dengan judul atau gambar *background* seperti apa yang cenderung kamu buka?**
- DA Yang menarik biasanya kak, yang *beauty influencer* udah aku kenal *sih* lebih sering nya, kalau ada. Tapi kalau *gak* ada, aku biasanya liat yang kelihatan banget hasilnya bagus lewat *background* depan
- P **Berarti ini maksudnya, pertama kamu cari dulu dari *beauty influencer* yang sudah kamu *subscribe* apakah pernah melakukan *review* produk Avoskin dan Somebymi, kemudian kalau tidak ada baru kamu cari secara umum dengan melihat *background* gambar yang memperlihatkan hasil yang bagus?**
- DA *Nggak* kak aku langsung cari secara umum, kalau yang aku *subscribe* ada videonya biasanya jadi paling atas
- P **Oh begitu**
- DA Iya kak
- P **Boleh tolong *screenshot* dan kasih tanda *nggak* Defli, bisa kirim ke Whatsapp aku, kira-kira video mana yang waktu itu kamu lihat di Youtube tentang *review* Avoskin**
- DA Oh oke sebentar ya kak
- P ***menunggu***
- DA *mengirim satu *screenshot* centang pada video Suhay Salim berjudul “Top 5 Essence” dan video Avoskin berjudul “PHTE, Essence Favorit Suhay Salim”*
- P Oh oke oke, kalau dari video yang channel Avoskin, kata-kata apa dari Suhay Salim tentang PHTE yang membuat kamu tertarik?
- DA Sebentar kak, aku lupa, aku lihat dulu lagi
- P oke gapapa *menunggu*
- DA ini *sih* kak, bagian terakhir, produk lokal yang bagus banget kalau lagi jerawat atau mau hilangin bekas jerawat, jadi sesuai aja sama aku

- P** Oke, *nah* tapi kalau dari video top 5 *essence* Suhay Salim kan ada lima produk yang direkomendasikan, itu kamu hanya tertarik dengan PHTE dari video tersebut?
- DA PHTE sama HTE nya juga kak, soalnya dia juga bilang HTE bagus
- P** Kalau Cosrx, Safi, Huxley, Skin 1004, kenapa *gak* tertarik?
- DA Karena itu tadi kak, cari yang mencerahkan, terus cari yang aman juga untuk remaja, kalau misal kayak Safi yang *anti aging* itu *kan* belum cocok kak
- P** Oh begitu, baru setelah itu kamu bandingin PHTE dan HTE di Female Daily App ya?
- DA Bener kak
- P** Kamu pada akhirnya beli PHTE *share in jar* nya di mana Defli? dan dengan harga berapa?
- DA Di Shopee kak, Rp 35.000, yang *share in jar* 10 ml
- P** Kemudian, bagaimana kesan kamu terhadap produk Avoskin dari segi tekstur, *packaging* dan juga baunya?
- DA Banya seger perasaan kayak jambu, tekstur kental hampir kayak serum, kalau *packaging* aku *gak* tau karena beli *share in jar*.
- P** Dari segi efek, PHTE kan punya lima klaim dari produknya, yaitu untuk semua jenis kulit, melembabkan kulit wajah, mencerahkan kulit wajah dan tampak bersinar, membuat kulit terasa segar, membuat kulit lebih kenyal dan elastis. Bagaimana pendapat kamu?
- DA melembabkan sih, kalau mencerahkan mungkin butuh waktu karna aku cuma pakai seminggu jadi *gak* begitu kelihatan.
- P** Kulit jadi lebih kenyal dan elastis *gak* Defli?
- DA Kalau dari *review* YouTube iya kak tapi aku *gak* terlalu keliatan banget efek kenyal nya
- P** Apakah kamu merekomendasikan produk ini kepada orang lain? dan apakah memiliki niat untuk *repurchase* produk PHTE lagi?
- DA Iya kak
- P** Kenapa merekomendasikan?
- DA Karena PHTE *essence* yang cocok buat semua jenis kulit, kalau di kulit berminyak jadi *gak* terlalu minyakan juga.
- P** Oke Defli, sepertinya sudah, terimakasih ya atas waktunya sudah mau dihubungi lagi
- DA Oh iya kak sama-sama

LAMPIRAN 4
TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 2

WAWANCARA PERTAMA

Tanggal : 20 Februari 2021

Keterangan : P (Peneliti), L (Larastanie)

- P** **Halo? ini dengan kak Laras ya?**
- L** Iya, ini Eyleen ya?
- P** **Iya, mungkin mulai dari data nya dulu ya kak. Kak Laras umurnya berapa kak?**
- L** Hm 22 tahun
- P** **Berarti udah kerja ya atau kuliah?**
- L** Udah kerja
- P** **Oh dimana boleh tau?**
- L** Hm di klinik kecantikan sebagai *beauty assistant*
- P** **Ini kan aku lihat kak Laras cukup aktif ya di Female Daily dan pernah review produk PHTE di tahun 2020, itu belinya di tahun yang sama kak?**
- L** Iya sama
- P** **Pembelian pertama kak?**
- L** Hm iya pertama
- P** **Oh oke, aku mulai ya kak pertanyaan wawancaranya**
- L** Iya boleh boleh
- P** **Hm aku mau tau nih kak, bagaimana sih peran *skincare* untuk kak Laras? dan bagaimana keterkaitan antara menyukai *skincare* dengan keputusan untuk bergabung menjadi member Female Daily?**
- L** Kalau awalnya *sih* aku sukanya coba coba, terus awalnya karena suka belanja kali yah, terus ngeliat *review review* orang lain juga, iklan
- P** **Awalnya bisa terjun ke dunia *skincare* itu karena *influence* dari siapa kak?**
- L** Dari member Female Daily *sih*
- P** **Berarti bukan karena ada masalah kulit tertentu yang mau diatasi?**
- L** Kalau itu awalnya *gak* terlalu tertarik
- P** **Lalu?**
- L** Awalnya emang suka liat liat video di Youtube tentang *skincare*, terus karena faktor pekerjaan juga jadi harus tau, karena aku *beauty assistant* kan, ya kayak jadi sadar aja komedo jerawat itu gimana, di umur segini kalau *gak* dirawat *kan* jadi kusam gitu ya, lebih untuk apa ya, ya itu biar tetap sehat sama investasi juga *sih*
- P** **Terus menurut kamu seberapa penting menjadi member Female Daily ketika dikaitkan dengan produk *skincare*?**
- L** Hm gimana maksudnya?

- P Seberapa penting menjadi member Female Daily ketika dikaitkan dengan produk *skincare*?**
- L Aku biasanya ngeliat profil - profil yang *review* gitu *sih* di Female Daily, misalnya produk apa yang mau aku beli, jadi Female Daily itu penting buat apa ya, kayak bener bener mastiin lagi sebelum beneran beli produk, penting banget *sih* soalnya kan kalau *skincare* gitu hubungannya ke kulit gimana, kalau asal beli terus *gak* cocok yang ada buat muka iritasi
- P Lalu bagaimana kak Laras menggunakan platform Female Daily untuk memahami *skincare*?**
- L Biasanya lebih banyak aku baca *review* dulu ya, terus kan di Female Daily juga ada *FD Talks*, dimana kita bisa ngobrol, aku kebanyakan nanya nanya juga *sih* disitu soal rekomendasi produk atau informasi tertentu seputar *skincare*
- P Fitur bagaimana saja yang kak Laras manfaatkan dalam ulasan produk? lalu di *FD Talk* seringkali aktif di forum mana aja? dan mengapa?**
- L Fitur gimana maksudnya?
- P Misal kayak baca berdasarkan jenis kulit, lihat *rating* dan lain lain**
- L Aku fokus ke *review* nya dulu pasti, baca beberapa *review*, pengen tahu di kulit seperti aku bagaimana reaksinya, kalau *rating* juga, kalau *FD Talk* aku suka aktif di *acne warrior* karena aku rentan berjerawat, jadi suka bahas-bahas produk rekomendasi gitu.
- P Oh gitu, lalu bagaimana kak Laras awalnya bisa tertarik dengan produk PHTE?**
- L Awalnya ngeliat PHTE karena *beauty vlogger* *sih*, Avoskin dulu kayaknya masih *brand* baru, terus tertarik pengen nyoba *brand* lokal, terus akhirnya beli PHTE, karena memang butuh *hydrating toner* juga, jadi beli itu
- P Hm yang mana duluan? ngeliat PHTE lalu merasa butuh *hydrating toner* atau butuh *hydrating toner* lalu tertarik dengan PHTE?**
- L Awalnya ngeliat di *beauty vlogger* dulu
- P Boleh tau *gak* siapa?**
- L Hm Suhay Salim *sih* waktu itu
- P Berarti pertama kali tau PHTE bukan dari iklannya? tapi dari Suhay Salim?**
- L Iya dari *beauty vlogger* Suhay Salim
- P Hm terus pas dia ngomong soal PHTE, masalah atau kebutuhan bagaimana yang ingin dipenuhi adalah *hydrating* tadi?**
- L Iya
- P Selain itu ada yang lain lagi?**
- L Waktu itu *sih* *pengen* (ingin) karna *hydrating* aja katanya *mantep* (bagus), tapi ternyata dia juga bisa mencerahkan
- P Hm berarti informasi yang paling ditangkap itu *hydrating* itu tadi ya?**
- L Iya sesuai namanya
- P Itu kenapa? sebelum pakai PHTE udah pernah pakai *essence* lain?**
- L Iya pernah
- P Dan ga terlalu bekerja kak? makanya tertarik sama PHTE?**
- L Hm bekerja *sih* sebenarnya, cuma belum nemu yang pas banget dan pengen nyoba yang lain aja, pengen pindah ke produk lokal sekarang
- P Kenapa pengen pindah ke produk lokal?**

- L Karena produk lokal lebih banyak inovasinya sekarang, kayak kedengarannya makin bagus bagus gitu, dari segi bahan dan tampilan juga makin oke
- P **Ketika kak Laras udah tertarik *nih*, kak Laras langsung beli atau cari informasi lebih lanjut soal produknya?**
- L *Hm* aku cari informasi lebih lanjut *sih*
- P **Informasi bagaimana tuh kak yang dicari?**
- L Mungkin dari harganya, dari efeknya, dari bahan bahannya gitu
- P **Kenapa hal tersebut jadi fokus pencariannya kakak?**
- L Karena aku ada juga *ingredients* tertentu yang *gak* cocok di kulit aku, jadi lebih *aware* aja
- P **Contohnya apa kak yang *gak* cocok?**
- L Kayak *tea tree*, *alcohol*, *fragrance*, itu aku *gak* cocok
- P **Cari informasi soal hal tersebut dimana aja?**
- L Di Female Daily *sih* biasa
- P **Kan itu si Avoskin setau aku ada alkohol nya juga**
- L Iya ada alkohol nya juga
- P **Terus kenapa *tuh* akhirnya tetap mau beli**
- L Ya dia kayaknya masih toleran *sih* di kulit aku, *review*nya juga bagus bagus aja
- P **Oh gitu, terus pas udah dapet kan informasi yang kak Laras mau, *hm* apa langsung beli si PHTE atau sempat kayak membandingkan dengan *hydrating toner* atau *essence* dari merek lain?**
- L *Hm* kayaknya waktu itu pilihannya cuma PHTE doang *sih*, kayaknya langsung beli *deh*, karna *review*nya banyak yang bagus juga *sih* di Female Daily
- P **Apa ada sortiran tertentu saat ngeliat *review*nya?**
- L Iya ada sortirannya juga *sih*
- P **Terus bagaimana cara menyortirnya?**
- L *Hm* awalnya juga sempat ragu karena PHTE kan ada alkoholnya, jadi agak rada lama juga mutusinnya buat beli, pengen balik ke *essence* atau yang baru aja gitu, tapi akhirnya pilihnya PHTE juga *sih*
- P **Itu kenapa kak?**
- L Karena *rating* nya tinggi terus pengen aja nyoba yang baru, penasaran gitu sama klaimnya
- P **Terus di akhir tuh, kak Laras kasih bintang tiga, apa yang membuat kak Laras mau nge *review* produk itu di Female Daily?**
- L *Pengen* (ingin) berbagi aja *sih* gimana PHTE berfungsi di muka aku
- P **Oh oke, terus alasannya *hm* gimana kak Laras nentuin puas atau tidaknya terhadap PHTE?**
- L Kalau puas *sih* kayaknya sesuai bintang yang aku kasih lah ya, *gak* ada reaksi negatif cuma ya gitu, soalnya *packaging* nya juga agak nyebelin, ngeluarin produknya itu agak susah
- P **Kira kira hal bagaimana yang mendorong kak Laras mau melakukan *review* mengenai produk PHTE?**
- L Ya karena suka *sharing* aja, *kan* terbantu dengan liat *review* orang lain, ya mau lakuin hal yang sama aja gitu
- P **Oke kak, itu dulu *sih* mungkin, terimakasih udah mau berpartisipasi dalam penelitianku yah, aku ijin tutup**

L Iya sama-sama

WAWANCARA KEDUA

Tanggal : 24 Maret 2021

Keterangan : P (Peneliti), L (Larastanie)

P Halo kak Laras

L Iya

P Terkait wawancara yang pernah dilakukan, aku mau minta tolong untuk menjawab pertanyaan tambahan atau pertanyaan koreksi. Pada wawancara kemarin kak Laras pada awalnya merasa membutuhkan *essence* yang dapat menghidrasi kulit dengan baik, apakah sudah betul?

L Sudah betul *sih*, pengen yang menghidrasi sekaligus mencerahkan juga tapi

P Oh kenapa ingin mencerahkan kak?

L Kalau itu karena *concern* nya ke bekas jerawat juga

P Oh oke, kemudian di mana tempat kak Laras mencari informasi mengenai produk yg dapat menjawab masalah tersebut? dan produk apa saja yang ditemukan?

L Biasanya aku cari lewat rekomendasi *influencer* sama baca-baca *review* yang bagus di Female Daily. Waktu itu selain Avoskin, beberapa di FD *Talk* juga menyarankan Hada Labo. Tapi karena lagi pengen coba produk lokal, aku akhirnya pilih yang Avoskin.

P Bagaimana kak Laras membandingkan pilihan produk yang ada tersebut?

L Aku awalnya liat *ingredients* di website Skincarisma gitu, sebenarnya ragu karena PHTE ada alkoholnya, kalau hada labo *gak* ada. Terus jadinya lebih ke baca *review* di Female Daily, kira kira bagus *gak* untuk jenis kulit seperti aku. Terus juga lihat klaim apakah udah beneran *cocok* dengan *skin concern* aku atau enggak, lalu membandingkan harganya.

P Kenapa akhirnya lebih memilih PHTE daripada Hada Labo?

L Waktu itu dibanding Gokujyun, *essence* PHTE ini lebih mahal namun lebih memenuhi ekspektasi aku, mengenai klaimnya yang cocok dengan *concern* aku disaat itu, di mana pengen *essence* yang melembabkan dan juga mencerahkan. Selain itu dia produk lokal, jadi penasaran aja.

P Kalau mengenai *ingredients* kak, kan kalau *gak* salah PHTE lebih ada alkohol daripada Hada Labo?

L Iya emang ada, cuma *review* si PHTE waktu itu tetap bagus.

P Kemudian kak, produk Hada Labo dan Gokujyun itu kak Laras dapat informasi maksudnya lewat FD *Talk* dengan buat topik atau bagaimana? dan produk PHTE dari *influencer* di Youtube gitu cara kak Laras mencari nya bagaimana kak?

L FD *Talk* sis, biasanya *sih* kalau nyari di Youtube aku udah tau apa yang mau aku cari dari Female Daily *review* dulu. Baru kalo nyari di Youtube langsung sebut nama *brand*, buat liat tekstur, *packaging* gitu

- P** Di *FD Talk* kak Laras cari di orang yg pernah buat topikny atau kak Laras buat topik yg bertanya soal “*essence*” kak? kalau kak Laras yg buat topikny boleh tau *gak* kak topik yang mana?
- L** Iya aku yang buat topik duluan.
- P** Oh begitu, namun kalau produk PHTE dapat dari rekomendasi *influencer* Youtube, itu bagaimana kak Laras mencarinya? mungkin dengan *keyword* tertentu
- L** Nyari *random* aja sih sebenarnya, rekomendasi *essence* gitu
- P** Oh oke kak, sudah jelas, terimakasih kak Laras atas waktu dan jawabannya
- L** Iya

WAWANCARA KETIGA

Tanggal : 23 April 2021

Keterangan : P (Peneliti), L (Larastanie)

- P** Halo
- L** Iya?
- P** Dengan kak Laras ya?
- L** Iya gimana pertanyaannya eyleen?
- P** Oke kak, aku mulai ya kak
- L** Iya
- P** Menurut kak Laras, apa kelebihan yang dipunya *FD App* dibanding media lain yang menyediakan fitur ulasan produk kecantikan, sehingga kakak sampai sekarang mau aktif di dalamnya?
- L** Lebih mudah fiturnya *sih*. Kalau *post* dia mirip kayak Instagram bisa komentar *like follow*, sama ada fitur *tag* produk dan *review*. Jadi semua orang yang main Instagram *pun* pasti mudah main di *FD* juga. Terus belum lama lagi muncul fitur *FD Talk* tahun lalu, diskusi tentang dunia kecantikan semakin dipermudah. Siapa saja bisa tanya dan jawab. Fitur *try and review* nya juga menarik, tiap minggu selalu ada produk *try and review*. Menurut aku ini *sih* yang mancing pengguna baru.
- P** Kalau kakak sendiri pernah merasakan dapat produk gratis dari *try and review* kak atau pernah ikut *event community* nya juga?
- L** Alhamdulillah pernah semuanya
- P** Pengalaman kakak bagaimana terkait hal tersebut? menyenangkan kah? dan apa keuntungan yg dirasakan?
- L** *Fun* banget *sih*. Jadi punya lebih banyak teman dan relasi. Kita juga dapat *hampers* produk secara gratis
- P** Boleh sedikit diceritakan kak *event* yang pernah diikuti dan produk gratis yang didapatkan?
- L** Aku pernah ikut *virtual event* nya Ponds Whip Foam sama *early access* nya Votre Peau yang *brightening essence*

- P** Oh begitu kak, oke, selanjutnya aku mau tau kak, setelah selama ini menggunakan FD App, edukasi seperti apa saja mengenai *skincare* yang kakak dapatkan?
- L** Banyak *sih*. Kayak lebih tau *ingredient* dan fungsi nya di masing masing jenis dan kondisi kulit, *do and don'ts about skincare* gitu gitu
- P** *Hm*, untuk *skin goal* kak Laras sendiri apa *sih* kak kalau boleh tau?
- L** pastinya bebas jerawat, lembab, terus gak kusam
- P** Ya pada umumnya lah ya kak
- L** Iya
- P** Oke kak, apa yang membuat kak Laras pada awalnya merasa membutuhkan untuk membeli produk *essence*? ada hubungannya dengan kondisi dan jenis kulit mungkin?
- L** Awal kenal *essence* dan butuh dia karena kulit aku sempat jerawat parah terus kering dan kusam juga karena ternyata toner aku ada alkohol dalam persentase yang tinggi, pake *moisturizer* aja rasanya masih kurang, terus cari *essence* yang bisa melembabkan sekaligus mencerahkan. Terus waktu itu baru tau juga kalo *essence* bisa bikin toner lebih bekerja dengan baik.
- P** Setelah aku telusuri kak, apakah toner yang dimaksud tidak cocok itu toner tea tree dari The Body Shop yang sempat kakak ungkap di FD Talk?
- L** Iya
- P** Kemudian, kak Laras tau bahwa toner bisa bekerja lebih baik dengan *essence* dari mana kak? dan apa alasan yang membuat bisa bekerja lebih baik?
- L** Dulu juga karena pas trennya *korean skincare 10 steps*. Terus nyari nyari tentang *essence* atau toner, dan nemuin artikel tentang *essence* kalau *essence* itu buat *prepare* atau jalan masuk produk lain setelah *essence*. *That's why* aku langsung nyari *essence*. Kebetulan aku pernah *bookmark* artikelnya *sih*, aku kirim di chat ya
- P** oh oke kak boleh
- L** *Mengirim Link* *I don't know it is true or not. But as a newbie i trust whatever they say*. Tapi sampai sekarang aku juga masih pake *essence* *sih* karena suka hasilnya juga.
- P** Waktu itu *key word* yg kakak gunakan di Google untuk mencari informasi tersebut hingga bertemu dengan artikel terkait apa kak?
- L** *Why essence is important?*
- P** Lalu *tren 12 step korean skincare* karena lihat dimana? di *channel Youtube* atau *Instagram skincare* mungkin
- L** Kayaknya Liah Yoo
- P** Memang mencari dengan *keyword* tertentu yang menuntun ke video Liah Yoo kak? atau bagaimana?
- L** Kayanya nemu *random* aja *sih*
- P** Kenapa dari *12 step* yang ada paling penasaran mencari tahu soal *essence* kak?
- L** Soalnya menurut aku yang paling dibutuhin duluan *essence*, karena itu tadi permasalahan kulit aku kering gara-gara produk yang lama
- P** Bisa ketemu sama videonya yang *10 step korean skincare* karena memang *subscribe* atau bagaimana kak?

- L Nyari *random*
- P oke kak, berarti setelah merasa membutuhkan *essence*, barulah kak Laras melempar pertanyaan di FD *Talk* ya
- L Yup bener banget
- P Dari hasil pengamatan aku kak, waktu itu dari topik yang kak Laras buat, ada 4 orang yang memberikan komentar dengan hasil rekomendasi produk Simple Soothing facial toner, Nacific Real Flower Calendula, Secret Key STE, Cosrx dan juga Hada Labo. Apakah dari rekomendasi tersebut, ada yang membuat kakak waktu itu tertarik menjadikan pilihan dan mencari tahu lebih lanjut?
- L Iya selain Hada Labo ada juga yang rekomendasikan Simple, Nacific, Secret Key dan Cosrx, tapi waktu itu yang buat aku tertarik dan cari tahu lanjut cuma Hada Labo
- P Kemudian, lebih tepatnya rekomendasi Avoskin PHTE kakak dapatkan dari hasil pencarian di media sosial yang mana kak?
- L Youtube sepertinya sih
- P kenapa hanya Hada Labo yang waktu itu kakak cari tahu lebih lanjut?
- L Aku cek lagi *review* nya satu satu di FD dan paling banyak *feedback* baiknya si Hada sih
- P oh, berarti sempat ngecek *review* semua produk yang direkomendasikan tadi ya kak?
- L Iya
- P bagaimana saja cara kakak melihat *review* nya? apakah hanya membaca atau juga melihat *rating* produk? dan saat membaca, apakah melakukan filter tertentu berdasarkan umur, atau lainnya?
- L Berdasarkan *rate* bintang sih sama paling banyak yang udah *review* juga jadi pertimbangan
- P Tadi kak Laras bilang kalau PHTE dapat dari Youtube. Memang sedang mencari secara khusus rekomendasi *essence* dengan *keyword* tertentu? atau sedang terpapar secara random kak dari *channel* yang kakak *subscribe*?
- L Lagi nyari, terus ketemu *random* videonya
- P Bagaimana awalnya cara kakak mencarinya? apakah dengan mengetik "*rekomendasi essence*" kemudian melihat video secara random? atau bagaimana?
- L Iya sepertinya. Rekomendasi *essence*
- P Mungkin aku coba bantu *recall* kak, aku coba kirimkan *screenshot* dari hasil pencarian dengan *keyword* "rekomendasi *essence*" di Youtube
- L Boleh
- P *mengirim*, nah kak, apakah dari hasil *screenshot* yang aku kirim, ada yang waktu itu pernah kakak lihat, terkait rekomendasi produk *essence* PHTE?
- L Iya yang pertama Suhay Salim, sama Fatya Biya yang aku lihat (Fatya Biya tidak ada di dalam hasil *screenshot*)
- P kalau Fatya Biya apakah sama seperti Suhay Salim ketemu ketika *search* "rekomendasi *essence*" atau memang langsung mencari rekomendasi *essence* secara langsung ke *channel* Youtube nya?

- L Pertama setelah liat videonya Suhay, aku langsung cari *keyword* buat PHTE. Terus buka yang Fatya Biya
- P **Oh, kalau boleh tau kak, kenapa kakak waktu itu tertarik untuk membuka video dari Suhay Salim?**
- L Karena sebelumnya memang sering ngeliat video videonya Suhay sih
- P **apa yang disukai dari kak Suhay kak? apa Suhay menjadi salah satu inspirasi kakak dalam menggunakan *skincare* juga?**
- L Iya dia kalau bikin *review* itu *straight* sih, jelas, kalau *gak* suka ya jujur. Terus cara penyampaianya lucu juga
- P **Pada video tersebut Suhay Salim kan ada merekomendasikan lima produk *essence* kak, ada COSRX Advanced Snail 96 Mucin Power, Avoskin Perfect Hydrating Treatment, Huxley Secret Of Sahara Grab Water, Safi Age Defy Gold Water dan Skin1004 Madagascar Centella Asiatica. Dari kelima produk *essence* yang direkomendasikan, apa yang membuat kakak hanya mencari tahu lebih lanjut soal PHTE?**
- L Udah pernah coba Cosrx sama Skin1004 di beda waktu. Cuman aku pakai mereka bukan di slot *essence*. Melainkan di toner atau moisturizer. Karena kan kalau Skin1004 sebenarnya Ampoule ya, terus Cosrx teksturnya lebih kental seperti *moisturizer* gitu. Aku butuh yang bisa menghidrasi dengan baik sekaligus nyegerin makanya pilih PHTE. Terus juga karena *packaging* nya juga sih cakep
- P **Kalau Fatya Biya sendiri tertarik untuk melihat videonya kenapa kak?**
- L Karena sering nonton videonya dia juga
- P **Apa yang menarik dari penyampaian informasi Fatya Biya kak terkait *skincare*?**
- L Kalo Fatya awalnya suka nonton karena dia suka *make up* dan aku juga. Terus kebetulan dia juga *review* PHTE. Jadi pas liat beberapa rekomendasi aku pilih dia
- P **Kalau produk Huxley dan Safi waktu itu kenapa langsung diabaikan kak?**
- L Safi aku *gak* cocok, Huxley emang terkenal produk *high end*, jadi aku langsung *skip*, kurang bersahabat harganya
- P **Maksudnya sempat *gak* cocok dengan produk Safi yang lain ya kak selain *essence*? kalau iya produk apa kak yang *gak* cocok dari Safi?**
- L Iya pernah nyoba punya kakak sabun dan micellar waternya.
- P **kulit jadi kering gitu kak atau bagaimana?**
- L Kalo yg FW (*facial wash*) jadi muncul bruntusan, micellar water nya bikin kulitku kering
- P **Pada akhirnya, kak Yulia melakukan pembelian Avoskin PHTE di mana kak? dan kenapa?**
- L Lazada Avoskin
- P **kenapa memilih belanja di Lazada kak? dan belinya yang 30 ml atau 100ml?**
- L Karena waktu itu lagi diskon. Beli yang 30ml
- P **Diskon jadi berapa kak?**
- L 92.000 kayaknya deh
- P **Beli yang 30ml untuk menghindari ketidakcocokan produk y kak?**
- L iya bener
- P **Biasanya kak Laras paling sering memang belanja di Lazada kak?**
- L Seringnya di Shopee sih. Lazada kalo ada info diskon aja

- P** Kalau di Shopee di *official shop* nya langsung kak? atau tergantung harga paling murah?
- L** *Official shop* sih, biar lebih *trusted*
- P** Kemudian, bagaimana kesan kakak terhadap produk Avoskin dari segi tekstur, *packaging* dan juga baunya?
- L** Secara tekstur dia cair kayak air, gak ada baunya, *packaging* nya sih kelihatan mewah gitu, cuma agak susah ngeluarin produknya
- P** Dari segi efek, PHTE punya lima klaim dari produknya, yaitu pertama untuk semua jenis kulit, melembabkan kulit wajah, mencerahkan kulit wajah dan tampak bersinar, membuat kulit terasa segar dan membuat kulit lebih kenyal dan elastis. Bagaimana pendapat kakak?
- L** *Hm* setuju sih ada efek lembab dan cerah
- P** Berarti merasakan semua klaim nya ya kak?
- L** Iya
- P** Setelah berapa lama kak dirasakan klaim nya?
- L** Pas abis
- P** Apakah kakak merekomendasikan produk ini kepada orang lain? dan apakah memiliki niat untuk *repurchase* produk PHTE lagi?
- L** Kurang rekomen sih. Efek hidrasi nya *gak* terlalu nampol
- P** Bagaimana *feels* nya di kulit kak untuk tau efek hidrasi nya nampol atau enggak?
- L** Efeknya cuman sementara *gak ngelock* hidrasi, kulitku balik keringnya cepat lagi gitu
- P** Berarti tidak akan membeli lagi y kak?
- L** Sepertinya sih tidak
- P** Oke kak, terimakasih atas waktunya sudah mau diwawancarai kembali
- L** iya sama-sama

LAMPIRAN 5
TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 3

WAWANCARA PERTAMA

Tanggal : 20 Februari 2021

Keterangan : P (Peneliti), BJR (Baity Janati Rahmania)

P Halo

BJR Oh iya halo

P Dengan kak Baity ya?

BJR Iya iya *hehe* (tertawa)

P Makasih sebelumnya kak udah mau jadi narasumber aku

BJR Oh iya sama sama

P Mungkin aku mulai dengan nanya data nya dulu ya, umurnya kak Baity sendiri berapa?

BJR Tahun ini *sih* 23 tahun

P Oke, *hm* berarti udah kerja ya kak?

BJR Baru kerja

P Oh baru kerja, dimana kak boleh tau?

BJR Di CV Anugerah Sejahtera Bersama

P Oke aku mulai ya kak wawancaranya

BJR Iya iya *gapapa*, santai aja

P Kan aku lihat kak Baity itu aktif ya di Female Daily, bagaimana *sih* peran *skincare* untuk kak Baity?

BJR Peran *skincare* itu ya buat investasi kulit *sih*, kayak gitu, terus juga itu sebagai *self care* juga biar tetap sehat, apalagi kalau kulit berminyak yah tau sendiri masalahnya gimana *hahaha* (tertawa)

P Boleh diceritain *gak* awalnya bisa kenal *skincare*?

BJR Soalnya waktu itu *tu* aku *kan* coba coba *skincare* kayak Garnier, Ponds yang kayak gitu gitu *kan*, tau nya *tu* cuma *facial wash* aja sama *moisturizer*, itu *pun* *gak* rutin, terus akhirnya *tuh* aku tau dari Youtube nya Female Daily tahun berapa ya, 2015 kalau *gak* salah, Youtube nya yang Affi Assegaf *kan*, itu pokoknya informatif banget, semuanya itu ada *kan*, kayak *basic skincare* nya, mulai dari apa itu *cleansing, toning, moisturizing* sama *protecting*, nah dari situ aku cari tuh *skincare skincare* yang *affordable* buat pelajar, akhirnya baru ngerti, yang *ingredients ingredients* nya tuh *kan* dijelaskan semuanya, ya dari situ *sih* aku baru tau, apalagi juga *kan* kulit ku bermasalah banget banyak jerawat dan tipe kulit ku cenderung berminyak, penyebabnya karena *concern* kulit ku yang bermasalah, jadi aku cari tau gimana caranya agar kulit lebih sehat.

P Berarti belajar nya dengan cara menjadi member Female Daily ya kak?

BJR Iya betul, dulu di tahun 2015 belum ada aplikasi, masih adanya web, tapi di sana lebih banyak informasinya soalnya lebih banyak ibu-ibu sosialita tapi lebih rekomendasiin *skincare* malah gitu, setelah itu baru muncul banyak di Youtube tentang *skincare* yang *affordable*, disitu *sih* aku baru ngerti.

- P** Seberapa penting bagi kakak sebagai member Female Daily ketika dikaitkan dengan produk *skincare*?
- BJR Kalau dulu itu penting banget, soalnya *review* nya masih asli, kalau sekarang *review*nya kebanyakan udah banyak yang *fake* untuk naikin *rating brand*, bahkan ada beberapa kasus, produk yang beda tapi *review* nya sama oleh orang yang sama *plek* (persis) kayak misalnya ada produk Vaseline dan Nivea, nah itu produk *review* nya bisa sama *plek*, menurut aku tujuannya untuk naikin *point* di Female Daily, jadi sekarang agak kurang nentuin sih kak untuk pembelian *skincare* , jadi sekarang aku lebih selektif sih soalnya kan udah ngerti isi *skincare* nya masing masing kan.
- P** Bagaimana kakak memahami *skincare* melalui FD?
- BJR Ya aku sebenarnya ga cukup ya kalo dari liat *review* Female Daily aja , menurutku cek formulasi lebih penting *sih*.
- P** Kalau ini aku liat kak Baity juga sering nanya nanya di forumnya gitu ya?
- BJR Iya *sih* aku juga suka nimbrung gitu *sih* untuk *sharing*
- P** Berguna ga sih kak untuk *sharing* disitu?
- BJR Iya berguna lumayan tapi kadang banyak yang nanya nya orang yg masih awam sama *skincare* jadi suka *gregetan*, soalnya banyak yang suka *melenceng* juga kan informasi *skincare* kaya di Tik Tok segala macem
- P** Biasanya kakak suka aktif di forum apa? dan mengapa?
- BJR Banyak sih ya kalau di FD *Talk*, karena forum nya gak cuma tentang *skincare* doang, tapi kalau *skincare* paling sering di *acne warrior* sama *combination skin*, disesuaikan sama kondisi kulit wajah
- P** Oh begitu, selanjutnya kak, bagaimana kak Baity bisa tertarik awalnya dan memandang si produk PHTE itu sebagai kebutuhan dalam aktivitas *skincare*?
- BJR Karena sebenarnya *review* PHTE di Female Daily lumayan tinggi *rating* nya, terus pas aku cek *ingredients* nya ada *ethyl ascorbic acid*, itu jenis vitamin C yang bagus banget kan yang memang stabil karena gak gampang *oksidize*, terus sama ini formulanya itu sebenarnya bagus tapi aku salah juga *sih* kurang teliti, pas cek *ingredients* ternyata tuh ada alkoholnya yang lumayan kenceng, sebenarnya aku gak alergi, tapi karena terlalu tinggi di kulit aku jadi ada reaksi negatif gitu, sebenarnya bukan reaksi negatif juga *sih*, gak bikin lembab tapi agak kering, tapi tuh gitu, panas mukanya, tapi bukan yang muncul jerawat gitu, jadi dibilang negatif banget ya gak juga
- P** Tapi awalnya tau produknya dari mana kak?
- BJR Dari Female Daily, soalnya aku tuh kan sering nonton Youtube Female Daily
- P** Oh dari Youtubanya Female Daily?
- BJR Iya aku rajin banget, dari 2015 aku udah nontonin Youtubanya Female Daily, nyalain notifikasi, dulu masih seru soalnya kontennya, dibanding sekarang ya, menurut aku loh, soalnya kayak lebih ada dasarnya lah, ada jurnalnya kalau yang bahas kak Affi
- P** Emang kalau sekarang kenapa kak?
- BJR Gak tau ya, soalnya campur aduk gitu, kurang seru dan kurang jelas
- P** Terus kak *hm*, awalnya tertarik sama PHTE itu, emang ada masalah apa yang kakak temukan?

- BJR Karena mencerahkan *sih*, soalnya bekas jerawatku lagi banyak waktu itu, apalagi itu kan *ethyl ascorbic acid* nya di urutan ke tiga
- P Terus pas waktu itu udah tertarik nih, dan udah cari beberapa informasi juga terkait produknya, sempat bandingin *gak* sama produk lain yang siapa tau bisa kasih *benefit* yang sama
- BJR Enggak *sih*, langsung lakuin pembelian karena waktu itu Sociolla diskon *hahaha*
- P Oh berarti *gak* langsung mikir panjang lagi ya kak
- BJR Iya betul, apalagi waktu itu bulan Maret aku beli pas Sociolla lagi ulang tahun *hahaha*
- P Oke oke *haha*, terus kenapa kakak mau *review* di Female Daily?
- BJR Kenapa ya, aku itu udah *join* dari tahun lalu, karena *gabut sih* *haha*, soalnya member member di FD App itu orang orangnya *welcome* banget dan enak *sih* diajak *sharing*, menurut aku gitu, jadi ada ketemu orang yang punya *interest* sama enak aja gitu *haha*
- P Kalau *benefit* lain ada *gak* kak didapat?
- BJR Pernah *sih* dapet produk dari FD *try and review*, waktu itu pernah dapat *hampers* gitu
- P Kalau ikut *event* nya pernah
- BJR Aku belum pernah *apply* *sih* kalau itu, soalnya kadang kadang waktu nya bentrok juga kan sama kegiatanku gitu
- P Okey, itu dulu *sih* mungkin kak, nanti kalau aku ada yang *missed* mungkin aku bisa hubungi kakak lagi ya
- BJR Oh iya gapapa nanti hubungi aja
- P Oke makasih banyak ya kak Baity, aku ijin tutup *call* nya, *dahh*

WAWANCARA KEDUA

Tanggal : 23 Maret 2021

Keterangan : P (Peneliti), BJR (Baity Janati Rahmania)

- P Halo kak Baity
- BJR Halo
- P Terkait wawancara yang pernah dilakukan, aku mau minta tolong untuk menjawab pertanyaan tambahan atau pertanyaan koreksi
- BJR Iya gimana?
- P Ketika ditanya kenapa awalnya merasa butuh beli *essence* atau masalah yang terkait dengan hal tersebut, jawaban kak Baity ingin menemukan produk yang melembabkan dan mencerahkan untuk bekas jerawat, apakah sudah betul?
- BJR Bener, ditambahkan lagi aja kalau *basic skincare* nya udah bener jadi perlu tambahan step *essence*.
- P Oke kemudian di mana tempat kak Baity mencari informasi mengenai produk yg dapat menjawab masalah tersebut? dan produk apa saja yang ditemukan?

- BJR Kalo *skincare* keseluruhan *sih* dari sebagian besar dari FD, Beauty Within, Liah Yoo, Deszell. Kalo PHTE juga dari Youtube Female Daily, dan *recommend* dari *influencer* dan waktu itu lagi *hype* banget jadi sempat keracunan juga *sih* pengen cobain. Apalagi *review review* nya di juga bagus bagus pada waktu itu.
- P Maksudnya kak bukan *skincare* secara keseluruhan, tapi ketika kak Baity sedang mencari produk *essence* yang dapat menjawab masalah kak Baity yaitu melembabkan dan mencerahkan kan salah satunya produk PHTE dapat informasi dari *influencer*, nah selain produk PHTE waktu itu, apakah ada produk lain yang mungkin kak Baity dapatkan ketika sedang mencari informasi yang dapat menjawab masalah tersebut?**
- BJR Oh *I see*, produk *optional* nya ya
- P Iya betul kak, maksudnya sebelum menjatuhkan pilihan ke PHTE, mungkin bisa jadi ada beberapa produk yang ditemukan di pencarian informasi**
- BJR Sama *secret key essence*, tapi masih ragu juga *sih*
- P Itu informasinya cari atau dapat dari mana kak?**
- BJR Kalau Secret Key tertarik karena kakak aku pernah pakai dan kayaknya bagus di dia
- P Kemudian kriteria bagaimana yang kak Baity buat untuk memilih salah satu dari produk tersebut?**
- BJR Ya waktu itu aku lihat *rating* aja *sih* di Female Daily, baca *review* juga yang jenis kulitnya sesuai dengan aku pada cocok *gak*, *rating* nya bagus si PHTE, *review* nya juga bagus PHTE, tapi waktu itu gak terlalu melihat *ingredients* karena PHTE lagi ada diskon di Sociolla, jadi aku langsung *checkout* aja gitu
- P Berarti pada akhirnya lebih pilih PHTE selain karena *review*nya bagus dan lagi *hype*, didorong karena diskon ya kak?**
- BJR Iya benar, *rating* lebih tinggi dan karena diskon *sih* langsung buru-buru *checkout*
- P Oh begitu, oke kak sudah jelas, terimakasih atas waktunya kak Baity**

WAWANCARA KETIGA

Tanggal : 26 April 2021

Keterangan : P (Peneliti), BJR (Baity Janati Rahmania)

- P Halo lagi kak**
- BJR Iya halo, gimana sis?
- P Menurut kak Baity, apa kelebihan yang dipunya FD App dibanding media lain yang menyediakan fitur ulasan produk kecantikan, sehingga kakak sampai sekarang mau aktif di dalamnya? maksudnya kalau sekarang *kan* kakak memutuskan pembelian lebih pada melihat lebih *detail* bahan yang dikandung, nah kalau dengan menjadi member di FD App sekarang, keuntungan apa yang kakak rasa dapatkan atau keseruan apa sebenarnya ada hingga menjadi member aktif?**
- BJR UI sama UX nya *sih* yang bagus dan *gak* membingungkan member, terus server nya jarang banget lemot kayak server lain. *Overall* dari tampilan App nya *sih*, walaupun dari segi objektivitas *review* FD member nya masih meragukan.

Bagusnya di FD App itu pilihan produknya lumayan lengkap daripada App lain. Artikel artikel di FD App termasuk sering di *publish* juga dan terkadang lumayan menarik topik nya. Terakhir, ada fitur FD *Talk* yang dimana aku belum nemuin App yang kayak gini

P Apakah adanya kesempatan mendapatkan produk gratis dari fitur *try and review* turut mendukung kakak menjadi member disana?

BJR *Of course*, fitur FD *early access* lumayan berkontribusi buat keaktifan FD member. Sama ikut *campaign* juga ya, apalagi kalau di *invite project campaign* dikasih *gift* sama uang *cash*. Tapi *gak* semua *project* di imbalai uang ya

P Kalau itu kak Baity pernah mengalami?

BJR Pernah

P Boleh sedikit diceritakan kak?

BJR Salah satunya aku pernah di *invite virtual event* produk baru nya Ponds yaitu Ponds Whip Facial Foam, nah nanti kita dikirimin produknya mereka sama bahan bahan yang bakal digunakan pas *virtual event*.

P Itu di kontak melalui email kak?

BJR *Yes* betul. Tiap *event* beda beda, nah kemaren pas lagi zoom bikin *pancake* dan udah di kirimin bahan bahan nya dari sana. Setelah acara selesai kita harus *review* produk mereka di Instagram dan di FD App. Kalau semua syarat dan ketentuan nya sudah terpenuhi baru deh kita bilang via email dan baru di kasih *fee* nya dari mereka

P Berarti mendapat pengalaman yang menyenangkan juga ya kak?

BJR Bener banget, terus nambah teman baru juga *sih*

P Yang di *invite* biasanya lebih ke member aktif gitu *gak sih* kak?

BJR Kurang tau *sih*, waktu itu ada yang level membernya baru *beauty advisor* tapi udah di *invite*

P Setelah selama ini menjadi member FD, baik dulu masih berbentuk forum hingga menjadi FD App, edukasi seperti apa saja mengenai *skincare* yang sudah kakak dapatkan?

BJR Banyak banget *sih*, kayak masalah *layering actives*, pentingnya *double cleansing* dan *sunscreen*, *cleanser* yang *gentle* gimana, tips eksfoliasi dan masih banyak lagi. Dulu termasuk masih *newbie*, info kayak gini tuh masih jarang banget. Kalau sekarang lebih cari info tiap *ingredient* aja

P Biasanya ada website tertentu *gak* kak yang dijadikan acuan memahami secara *detail* tentang *ingredients*?

BJR Inci Decoder, Cosdna sama web nya Simple Skincare Science. Kalau Simple Skincare Science *gak* cuma bahas *ingredient* aja, tapi ada rekomendasi produk juga.

P web web tersebut rekomendasi dari siapa kak?

BJR Nemu sendiri di Google, awalnya dulu suka buka Skincarisma buat cek *ingredients*. Setelah aku tau kalau *skincarisma* jarang *update ingredient* yang udah reformulasi, akhirnya aku *gak* buka web itu lagi dan coba cari web lain, akhirnya ketemu deh kayak Cosdna, Inci Decoder sama Simple Skincare Science

P Pada waktu itu kak Baity sempat menjelaskan bahwa merasa membutuhkan produk tambahan *essence* karena *basic skincare* nya sudah baik. Kemudian, bagaimana kak Baity awalnya merasa bahwa *essence* itu penting untuk dimasukkan dalam rangkaian *skincare*?

- BJR Seperti yang kita tahu, *essence* itu kan buat nge *prep* wajah buat ke step selanjutnya, yaitu serum, supaya penyerapan dan manfaat nya lebih maksimal. Nah waktu itu aku udah pakai serum sebenarnya, jadi aku masukin step *essence* biar hasilnya makin keliatan
- P Kalau edukasi mengenai hal tersebut sendiri kak Baity dapatkan dari mana kak?**
- BJR Info *skincare* itu awalnya aku dapetnya dari Female Daily, YouTube *wishtrend*, Liah Yoo, *skincare enthusiast* Deszell
- P Female Daily App atau Youtube nya kak?**
- BJR Dua duanya, tapi duluan App *sih* daripada youtube
- P kalau di App lewat FD Talk ya kak lebih dapat edukasinya? atau lebih ke baca artikel mereka?**
- BJR Forum sis, dulu tuh belum ada FD *Talk* namanya. FD *Talk* kan baru baru ini aja. Kalau artikel, aku jarang baca kecuali emang dari judulnya menarik.
- P oh oke kak, kalau sekarang berarti kurang ya kak sebagai bahan edukasi kalau FD Talk?**
- BJR Sebenarnya forum sama FD *Talk* tuh sama aja, tapi aku ngerasa omongan member member dulu tuh lebih ada isinya daripada sekarang. Apalagi sekarang lebih banyak yang 18 *under* masuk ke FD *Talk*. *Btw (by the way)* aku bukan ngejudge ya. Intinya member member lama sudah jarang aktif di FD App, jadi buat dapat info yg lebih valid dan *update* jadi minim banget. Mungkin masih ada beberapa orang FD member *sih* menurut aku lumayan kredibel.
- P Oke kak, kalau Liah Yoo dan lainnya yang suka kak Baity lihat karena kontennya yang edukatif ya kak? bisa dijelaskan gak kak edukatif yang seperti apa?**
- BJR Mereka jelasin berdasarkan *research*, cara penyampaian nya lumayan jelas dan *gak* bertele tele. Kalaupun dari suatu produk ada minusnya, mereka ga langsung *to the point* tapi bahasanya lebih halus. *Wait* aku bingung jelasin nya *haha* (tertawa)
- P iya gapapa kak**
- BJR** Aku kasih contoh aja ya. Misalkan waktu itu kak Deszell *review moisturizer*, menurut dia *lightweight* banget dan enak di pakai pagi hari. Intinya terlalu ringan *kan* di kulit dia. Nah dia tuh langsung kasih cara lain, misalkan takaran produknya di tambahin atau dicampur sama *face oil*. Jadi setiap produk yang ada minusnya, bukan yang langsung nge *judge* gitu loh. Soalnya kan ada *influencer* yang gak suka sama suatu produk, *eh* malah langsung ngejatuhin *brand* nya. Padahal *kan* tiap kulit beda beda
- P Oh iya *sih* paham kak, karena sebenarnya bukan langsung suatu produk *sih* yang salah, bisa jadi memang jenis kulit atau karena dibarengi produk lain juga yang kurang tepat. Secara tidak langsung, berarti lebih berpikiran luas gitu berarti kan ya kak?**
- BJR Bener, pikiran nya lebih luas dan banyak faktor juga yang harus di pertimbangkan sebelum *review* produk
- P Kalau *essence* PHTE Avoskin apakah menjadi *essence* pertama yang kakak beli? atau sebelumnya sudah pernah menggunakan *essence* dari merek lain?**
- BJR Iya *essence* pertama yang aku beli, dulu aku pernah coba Secret Key tapi cuma beberapa kali doang soalnya punya kakak aku

- P** Pada waktu itu, memang cuma PHTE yang sedang *hype* kak?
- BJR Yang *hype* banget sih PHTE pada waktu itu. Soalnya *essence* lokal *gak* terlalu banyak kayak sekarang
- P** Waktu itu kak Baity merasa paling dapat banyak paparannya lewat FD App, Youtube atau Instagram?
- BJR Youtube, Female Daily khususnya, kan aku *subscribe*
- P** Aku coba bantu *recall* ya kak, aku coba kirim *screenshot* pencarian FD PHTE, sebentar
- BJR Iya oke
- P** *mengirim*, dari yang aku kirim kak, apakah ada video FD yang waktu itu kakak lihat berkaitan dengan PHTE?
- BJR Yang paling atas kayaknya, aku lihat ulang pas cari *essence*
- P** Oh, oke oke. *Hm* di dalam video tersebut kan ada tiga produk yang disebutkan, ada Missha, PHTE dan Wardah. Dari ketiga produk tersebut waktu itu kakak cuma tertarik ke PHTE karena disebutkan *ethyl ascorbic acid* yang menjadi unggulan kak? atau bagaimana?
- BJR Iya ada Missha dan Wardah juga. Tapi waktu itu aku belum familiar sama Missha, hampir *gak* pernah dengar. Kalau Wardah, aku dari awal emang *gak* minat. Soalnya sebelumnya udah pernah coba produk Wardah dan selalu *gak* cocok, jadi *gak* berani coba lagi
- P** Biasanya *gak* cocok nya bagaimana kak? boleh dikasih contoh mungkin
- BJR Langsung *breakout*. Dulu pernah coba *facial wash* sama *moist* nya langsung jerawat, terus *moist* nya *greasy* banget. FW (*facial wash*) nya juga bikin kering
- P** Ini Wardah varian yang mana kak?
- BJR *Wait* aku *search* dulu. Aku lupa. Dulu nyoba pas 2012-2013 soalnya. Kalau *gak* salah, *moist* nya *aloe hydramild moist cream*. FW (*facial wash*) nya yang *seaweed* gitu deh.
- P** Kemudian kak, kak Baity kan selain dari Youtube, juga tau PHTE *hype* dari Instagram. Nah, lebih tau sedang *hype* lewat akun Instagram khusus *skincare* nya kakak atau akun biasa?
- BJR Akun Instagram khusus *skincare* aku baru aktif Desember akhir, sebelumnya pakai akun pribadi terus. Sebenarnya akun pribadi masih banyak *follow* yang *related skincare* kok, bikin akun khusus emang buat *sharing* aja sebenarnya
- P** Berarti jenis konten yang membuat kakak *aware* akan *hype* tersebut adalah "review influencer" ya?
- BJR Iya, tapi yang aku *follow* juga emang *skincare influencer* yang kredibel ya. Bukan yg sekedar bikin *review* berdasarkan *draft* yang dikasih dari *brand*
- P** Mungkin bisa mencontohkan kak kira - kira siapa yang waktu itu *review* PHTE?
- BJR Kak Affi Assegaf
- P** *Review* nya bagaimana kak?
- BJR Sama *sih* yang kayak dia bilang di Youtube yang tadi itu
- P** Oke kak, waktu itu sempat memeriksa kembali tidak *review* mengenai produk PHTE Avoskin dan juga Secret Key di FD App?

- BJR Kayaknya aku udah pernah bilang *deh*, aku selalu cek lagi kalau mau beli. *Kan rating* PHTE lumayan tinggi juga waktu itu. Secret key cek juga, tapi pada bilang produk nya *so so* (biasa) aja. Bukan yang bagus banget
- P Kalau efek Secret Key ke kulit kakaknya kak Baity bagaimana?**
- BJR Kalau di kulit kakakku *sih* lebih cerah, balik lagi tergantung kulit masing- masing. Buat hidrasi nya termasuk standar
- P Oke kak, pada akhirnya yang kakak beli di Sociolla size 30 ml atau yg 100 ml? dan dapat jadi harga berapa waktu itu karena diskon?**
- BJR 30 ml, soalnya aku beli yang *bundling* sama mini *refining toner*. Itu *bundle* harganya Rp 80.000
- P Kak Baity memang paling sering belanja *skincare* di Sociolla ya kak? Apa alasannya kak?**
- BJR *Gak* juga *sih*, tergantung diskon nya gedean dimana. Kadang Sociolla, Shopee, Raena, Stylekorean. Sociolla ada diskon gede biasanya ada *event* tertentu aja atau tanggal kembar
- P Shopee langsung di *official shop* nya kak?**
- BJR Kadang di *official*, kadang di *seller* lain. Kalau *gak available* di *official*, aku cari di *seller* lain. Tapi yang bener bener *trusted* dan aku emang udah langganan disitu
- P menilai *trusted* dari *review*nya ya kak? atau beli di *star seller* gitu?**
- BJR *Star seller* dan *review* juga *sih*. Standar ku minimal *rating* 4.7 yg termasuk *trusted*.
- P Kalau *e-commerce* lain kak bagaimana menilai *trusted* kak?**
- BJR Yang sudah terkenal banyak dipakai orang aja *sih* atau *influencer*
- P Kemudian, bagaimana kesan kakak terhadap produk Avoskin dari segi tekstur, *packaging* dan juga baunya?**
- BJR Tekstur nya *sih* aku *gak* masalah walaupun *watery*, soalnya tujuan ku pakai PHTE itu lebih ke *brightening*. *Packaging* nya rada susah keluar produknya, soalnya *kan* bentuknya botol kaca dan *gak* bisa di pencet. Lubang nya juga kecil jadi agak susah keluar. Ini versi mini ya, aku kurang tau versi *full size* nya kayak gini juga atau gimana. Banya rada ganggu, dulu kan sebelum reformulasi urutan alkohol nya termasuk di awal awal. Jadi yg aku *notice* itu bau alkohol nya.
- P Kemudian dari segi efek, PHTE punya lima klaim dari produknya, yaitu untuk semua jenis kulit, melembabkan kulit wajah, mencerahkan kulit wajah dan tampak bersinar, membuat kulit terasa segar, dan terakhir membuat kulit lebih kenyal dan elastis. Bagaimana pendapat kakak?**
- BJR Aku setuju *sih* bisa digunakan semua jenis kulit, soalnya dari teksturnya yang *watery* dan cepat menyerap. Jadi kulit yang *oily* pun bisa pakai. *So far* *gak* lengket juga, apalagi kulit yang kulit *oily* *kan* biasanya menghindari tekstur produk yang lengket dan *thick*. Buat efek melembabkan nya *sih* enggak soalnya bener bener kayak air banget, terus juga kulitku *gak* bisa layer banyak banyak pakai PHTE. Malah efeknya perih, jadi maksimal dua layer aja kalau aku. Buat efek *brightening* nya ada *sih* tapi kurang signifikan, tapi kayaknya gara gara aku beli mini *size* *deh* makanya kurang maksimal. *Feels* lumayan segar, dari teksturnya aja mirip air. Aku ngerasa ada *cooling effect* nya pas pertama kali *apply*. Buat efek *lifting* dan *firming* *sih* menurut aku *gak* kerasa, soalnya kulit yang kencang dan

elastis itu pasti kulit nya terhidrasi dengan baik. Nah sesuai aku bilang tadi, kalo PHTE ini kurang melembabkan di kulit aku.

P Oke kak, kemudian apakah kakak merekomendasikan produk ini kepada orang lain? dan apakah memiliki niat untuk *repurchase* produk PHTE lagi?

BJR *Nope*, rada perih soalnya di aku kalo layer banyak banyak dan hidrasinya kurang sih menurut ku. Dulu aku blm *aware* masalah hidrasi *hehe* (tertawa) beda sama sekarang

P Oke kak Baity, sepertinya sudah, terimakasih ya kak sudah mau diwawancarai kembali

BJR Iya sama-sama ya



LAMPIRAN 6
TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 4

WAWANCARA PERTAMA

Tanggal : 22 Februari 2021

Keterangan : P (Peneliti), YS (Yulianisa Sulistyoningrum)

- P** Selamat malam, dengan kak Yulia ya?
- YS** Iya bener
- P** Sebelumnya makasih ya kak udah mau jadi narasumber aku
- YS** Iya gapapa
- P** Mungkin aku mulai dari datanya kak Yulia dulu ya, boleh tau kak Yulia umurnya berapa kak?
- YS** Sekarang 28
- P** Kerja berarti kak?
- YS** Iya udah kerja
- P** Kerja dimana kak kalau boleh tau?
- YS** Aku di media, media *online*
- P** Oh di media *online*, aku kan liat kak Yulia *review* nya di tahun 2020, itu belinya di tahun yang sama juga ya kak?
- YS** Yang Avoskin ya?
- P** Iya yang PHTE
- YS** Iya 2020 kalau *gak* salah
- P** Pembelian pertama *kan* ya kak?
- YS** Iya pertama
- P** Oh oke, kak Yulia aku lihat cukup aktif ya di Female Daily bahas- bahas soal *skincare*, aku pengen nanya bagaimana *sih* peran *skincare* untuk kak Yulia?
- YS** Peran gimana *nih* maksudnya?
- P** Ya boleh diceritain kayak gimana awalnya bisa terjun pakai *skincare* dan peran *skincare* itu sendiri gimana, ada permasalahan kulit apa awalnya atau karena *influence* dari media
- YS** Iya *sih* awalnya karena ada permasalahan kulit cuma masalahnya bukan yang gimana gimana banget *sih*, cuma kering doang, paling banyak karena *influence* dari sosial media gitu
- P** *Hm* dari sosial media apa kak jelasnya?
- YS** *Hm* Female Daily, Sociolla, kalau sekarang- sekarang nih Tik Tok nih banyak banget kan yang racun *skincare* gitu
- P** Kalau awalnya bisa tertarik itu karena apa kak? karena Youtube yah?
- YS** Youtube aku malah jarang loh, dari sosmed nya Tasya Farasya, *beauty influencer* tapi di Instagram, Youtube malah jarang kecuali aku pengen *ngulik* banget, dari situ kayak pengen aja gitu kulitnya lebih sehat lembab gitu kalau pakai *skincare*, *self care* lah, kalau kulit lebih lembab lebih bagus aja gitu *make up* nya
- P** Oh berarti karena banyak nonton *beauty influencer* jadi tertarik untuk pakai *skincare* gitu ya?
- YS** Iya

- P Kenapa Tasya Farasya kak?**
- YS Karena lucu, terus tipe kulitnya mirip *sih*, aku cenderung *follow* yang suka rekomendasi ngelembapin gitu.
- P Bagaimana keterkaitan antara kak Yulia menyukai *skincare* dengan keputusan untuk bergabung di Female Daily?**
- YS Gara gara temen *sih*, itu teman aku cerita kalau misalnya mau cari cari *review skincare* itu di Female Daily bagus, jadi bisa lebih yakin kalau mau beli produk karena dapat informasi dari pengalaman orang lain juga, terus dia cerita bisa dapat *give away give away* gitu, terus akhirnya aku ikutan *deh hahaha*
- P Oh gitu, berarti ada selain *review* awalnya ada ekspektasi lain gitu ya dengan aktif di Female Daily?**
- YS Iya gitu
- P Seberapa penting *sih* bagi kak Yulia menjadi member di Female Daily ketika dikaitkan dengan produk *skincare*?**
- YS Penting ya, soalnya kita kan pasti kalau mau beli pasti harus liat *review* nya dulu *kan*, yang paling berpengaruh itu *review* nya *sih*, aku cari dulu yang jenis kulitnya sama kayak aku, pengalamannya dia pakai *skincare* itu, paling berpengaruh disitu
- P *Hm* caranya kak Yulia menggunakan Female Daily untuk memahami *skincare* itu apakah hanya lewat memastikan produk di *review* nya, atau juga gunakan fitur lain di dalamnya buat memahami?**
- YS Aku ini *sih*, biasanya selain liat fitur *review*, aku juga kadang lempar pendapat ke FD *Talk*, misalkan aku nanya *skincare* yang cocok untuk kulit kering itu apa *sih*, terus nantikan banyak tuh dari temen teman FD di forum *dry skin*, nah dari rekomendasi itu baru aku cari *review* nya dari segi *rating*, di kulit kering gimana, gitu *sih* biasanya
- P Nah terus sebelum kakak beli si PHTE itu gimana *sih* cerita awalnya bisa tertarik gitu? gimana cerita awalnya bisa *aware* bisa tau ada produk itu kemudian tertarik?**
- YS Dari *sosmed* pasti, waktu itu siapa ya aku lupa, pokoknya itu, terus temannya aku itu lebih *expert* lagi *kan* di Female Daily, terus dia nyoba *tuh*, kebetulan jenis kulitnya hampir sama kayak aku, terus dia bilang *enak nih* gitu, kita setipe maksudnya suka *skincare* yang *hydrating* sama bau yang gak terlalu mencolok, pokoknya tiap dia bilang *skincare* ini oke, *gue* langsung beli juga *sih* waktu itu
- P Oh oke, *hm* berarti awalnya tau ada si PHTE itu dari *influencer* dulu?**
- YS Iya di Instagram, tapi aku lupa dari siapa
- P Ekspektasi awalnya apa *sih* kak sama PHTE? kayak bisa mengatasi permasalahan kulit yang bagaimana? atau bisa menghasilkan apa?**
- YS Ngelembapin aja *sih*, karena aku tuh tipe kulitnya kering banget, jerawat juga *enggak* *sih* jarang banget, jadi bener bener cari yang ngelembapin, tadinya *kan* aku pakai produk luar negeri, nah terus itukan pernah liat PHTE di *beauty influencer* Instagram, terus kata temen aku ini *tuh* produk lokal, kayaknya ini Avoskin produk lokal pertama yang aku coba *sih*
- P Kenapa kak?**
- YS *Kan* biasanya pakai SK II *tuh*, wah ini kok lama lama makin mahal ya *hahaha*
- P Oh makin naik harganya?**

- YS *Gak juga, makin lama kayak mikir ini kok beli skincare mahal mahal, terus nyoba cari dupes nya gitu kan, terus habis dari SK II terus ke Secret Key kalau gak salah yang Korea itu kan, nah itu kan lebih murah lagi, terus temen aku bilang nih ada yang murah lagi terus produk lokal, terus coba deh produk lokal sekali kali gitu, malah cocok*
- P **Kan setelah kakak tertarik karena omongan influencer, kakak cari informasi lebih lanjut nih, nah itu kakak cari informasi lebih lanjut nya apakah lewat teman kakak aja atau ada di tempat lain juga?**
- YS *Temen aku sih yang paling banyak kayak udah beli aja beli aja, terus review di FD yang setipe kulitnya kayak aku juga bagus-bagus sih, akhirnya gua beli gitu hahaha*
- P **Kalau misalnya nelaah kayak ingredientsnya lagi gitu ada gak?**
- YS *Hm aku gak terlalu concern sama ingredients sih, karena emang gak terlalu sensitif, aku lebih kayak review, ini beneran bagus atau enggak di kulit kering.*
- P **Terus setelah udah dapat influence informasi, kakak langsung beli atau sempat bandingin lagi sama essence dari merek lain?**
- YS *Enggak sih, aku langsung beli PHTE, setelah skincare yang lama abis*
- P **Kan kakak sempat pakai SK II, itu gimana perbandingannya?**
- YS *Kalau sama SK II gak bisa di duetin sih hahaha*
- P **Oh masih bagus SK II ya?**
- YS *Iya jauh, cuma kalau dengan harga yang sama nih, apa tuh Loreal kalau gak salah, aku lebih suka ini sih, aku lebih suka yang konsentrasi produknya tuh agak kental, karena lebih tahan lama sih lembabnya daripada yang cair gitu*
- P **Kan ada banyak tuh kak yang bilang kalau si PHTE ini dupes nya SK II? berarti kakak kurang setuju?**
- YS *Iya kurang setuju haha, untuk teksturnya mungkin iya cuma apa namanya jangka waktu nya itu jauh, kalau SK II aku tiga bulan udah keliatan gitu cerahan, kalau ini kayaknya perlu lima sampai enam bulanlah, kalau lembab sih ya 11 12 lah, kalau lembab sih semuanya hampir sama sih skincare*
- P **Berarti kalau dari lembab bisa disandingkan, tapi kalau cerah lebih cepat prosesnya si SK II tadi yah**
- YS *Iya cuma aku lebih bangga pakai produk lokal sih*
- P **Kenapa tuh kak?**
- YS *Ya kayak bangga aja produk lokal ada yang bagus gitu, kita tuh kayak terlalu memuja muja produk skincare Korea gitu kan*
- P **Iya sih**
- YS *Aku tuh dulu kiblat nya skincare Korea banget gitu, pokoknya skincare Korea lah yang paling bagus, terus ternyata pas nyoba ini Avoskin, aku pertama coba PHTE nya terus aku coba ke toner toner yang lain cocok, yaudah aku mikir kayak mulai cari produk lokal sih, akhirnya sekarang nyarinya ke produk lokal semua*
- P **Kalau kriteria bagaimana sih yang membuat kakak tuh sekarang nih jatuhan pilihan pada PHTE? maksudnya kayak, kalau bisa aku simpulkan, dari segi dia lokal dan dari segi harga lebih murah dari SK II dan Secret key, dan dari segi kelembaban yah haha yang kakak cari sebenarnya dari segi kelembapannya atau cerahnya juga?**

- YS Hm ngelembapin sih, iya bener bener itu *sih* yang jadi *concern* aku sekarang, pertama nyari yang lebih murah gitu *kan*, terus nyari produk lokal aja, karena ngerasa kayak produk lokal aja udah bagus terus ngapain pakai produk - produk luar lagi gitu, gitu *sih*
- P **Kak kalau kulit kering itu yang dirasain apa kak masalahnya? misal kalau kulit berminyak itu kan lebih rentan jerawat, kalau kulit kering bagaimana?**
- YS Kalau kering itu ini sih kulitnya itu agak bersisik ya, cuma efeknya keliatan dari luar mukanya mungkin masih mulus mulus aja, cuma kita yang punya kulit *kan* ngerasa *gak* nyaman kayak teksturnya lebih cepat kelipet gitu kali yah kalau misalkan *gak* pakai pelembab lebih cepat mengkerut gitu *deh*
- P **Hm kak Yuliana sebelum pakai PHTE emang udah lama pakai *essence* yah?**
- YS Iya
- P **Beda ya kak, lembabnya pakai *essence* dengan lembab cuma pakai *moisturizer*?**
- YS Aku *double sih*, di aku kalau *moisturizer* jadi lebih berminyak, kalau *essence kan* menyerap *tuh*, kalau *moisturizer tuh kayak* masih di permukaan aja gitu loh, *gak* nyerap banget gitu, hidrasinya lebih dapat kalau pakai *essence*
- P **Terus bagaimana kak Yuliana bisa terdorong untuk menyatakan perasaan puas tersebut dengan *review* di Female Daily App?**
- YS Terdorong, kayaknya aku emang *suka sharing sih* orangnya, ya maksudnya nemu yang bagus *nih* dan aku cocok, yaudah aku emang suka *sharing* aja, apapun aku *sharing*
- P **Kalau menurut kak Yuliana *review* produk di Female Daily itu memang mempengaruhi *gak* dalam melihat suatu produk jadi semakin *trusted*?**
- YS Iya *sih* ngaruh, ngaruh banget, bener banget, jadi pengaruh dari sosial media *tuh* 10 %, kayak *aware* dulu *kan* oh ada ni produk ini, misal Tasya Farasya yang *make, nah* kalau lagi pas sama kebutuhan aku, aku langsung cari di Female Daily, *nah* di Female Daily udah mempengaruhi 40 sampai 50 % keputusan buat beli gitu, *nah* baru aku tanya lagi ke temen temen aku *tuh*, kayak udah pernah nyoba belum, kalau udah ada orang terdekat yang beli dan bilang bagus, ya yaudah beli gitu
- P **Oh oke, selama jadi member di Female Daily, ada *benefit* lain *gak* kak yang udah pernah didapatkan? kayak dapat produk gitu atau ikut *event*?**
- YS Iya *sih* dikirimin produk, terus ikut *event* pernah sekali, seru *sih* jadi kenal banyak teman teman dari Female Daily, banyak dapat kenalan
- P **Berarti selain dapat informasi *trusted* tadi, ada kebutuhan kayak gimana ya kak kayak menunjukan ketertarikan dengan orang yang sama gitu?**
- YS Oh kayak *social network* gitu ya?
- P **Iya ada *gak* kak?**
- YS Iya *sih*, itu ini banget, ngaruh
- P **Hm itu dulu sih kak dari wawancaranya aku, mungkin nanti kalau ada yang *missed* baru aku hubungi lagi**
- YS Oh oke, ini buat skripsi ya?
- P **Iya kak**
- YS Oh jurusan apa?
- P **Komunikasi**

YS Oh seru yah bisa bahas *skincare* gitu
P **Haha iya kak**
YS Semangat ya
P **Iya kak makasih juga udah mau jadi narasumber aku, aku ijin tutup ya kak wawancaranya**
YS Iya sama sama

WAWANCARA KEDUA

Tanggal : 23 Maret 2021

Keterangan : P (Peneliti), YS (Yulianisa Sulistyoningrum)

P **Halo kak Yulia**
YS Ya? bagaimana?
P **Ketika waktu itu ditanya kenapa awalnya merasa butuh beli *essence*, jawaban kak Yulia ingin menemukan produk yang melembabkan atau menghidrasi dengan baik namun lebih murah dari produk lamanya yaitu SK II, apakah sudah betul?**
YS Iya benar, awalnya memang mau cari *skincare* yg bisa menghidrasi dan lebih murah dari SK II
P **Kemudian, di mana tempat mencari informasi mengenai produk yg dapat menjawab masalah tersebut? dan produk apa saja yang ditemukan? waktu itu kak Yulia menjawab produk PHTE tau dari Instagram dan teman, lalu ada menyebutkan produk Secret Key, kalau Secret Key informasinya dari mana ya kak? lalu apakah ada produk lain juga yang mungkin didapat ketika sedang mencari pengganti SK II?**
YS Selama pencarian gantinya SK II itu aku liat - liat di *store* nya Sociolla ada Secret Key yang lagi promo jadi tanpa cari cari info dan *review* langsung beli aja. Tapi ngerasa masih kurang *sreg* (kurang pas) sama Secret Key kayak kurang lembab gitu, makanya cari cari *essence* lagi dengan *observe* dulu baca *review* dan akhirnya nentuin beli Avoskin. Waktu itu pertimbangan *essence* lain itu ada Loreal aja sih
P **Oh ternyata gitu, Kalau yg Loreal sempat tertarik karena ketemu informasi di mana kak?**
YS Kalau Loreal tertarik karena iklan di TV, klaim kalau melembabkan terus buat muka jadi bening gitu
P **Bagaimana kakak membandingkan kedua produk tersebut?**
YS Kalau itu lebih ke mastiin aja lewat *review* FD, di kulit kering gimana ya efeknya, dua duanya bagus sih tapi *hahaha* (tertawa)
P **Lalu kenapa akhirnya lebih memilih PHTE dibanding Loreal?**
YS Karena penasaran sama produk lokal yg banyak *review* bagus di Sociolla dan Female Daily, kalau Loreal juga bagus, cuma *kan* udah pernah coba beberapa produk mereka yang lainnya jadi pengen beli *brand* yg belum pernah dicoba sebelumnya. Makanya akhirnya pilih Avoskin aja waktu itu

- P** Kalau *beauty influencer* di Instagram yang paling sering kak Yulia lihat dan waktu itu nge *influence* untuk tertarik dengan PHTE maupun Loreal siapa ya kak?
- YS *Hmm* siapa ya agak lupa sih tapi aku sih *follow* Tasya farasya, Alodita, Peonyandherself sama beberapa teman di Female Daily yang punya Instagram *review skincare* gitu sih
- P** Tapi waktu itu tertarik karena beberapa *review* bagusya sering lewat gitu ya kak? atau di FD memang cari dengan “*key word*” tertentu?
- YS Iya bener. lebih banyak dapet info dari yang lewat di *timeline* sih, seingat aku *searching* sendiri itu pas udah memutuskan beli baru deh *searching* untuk perbandingan harga di *e-commerce*
- P** Oh begitu, oke kak Yulia, sudah jelas, terimakasih atas waktunya
- YS Sama-sama ya

WAWANCARA KETIGA

Tanggal : 24 April 2021

Keterangan : P (Peneliti), YS (Yulianisa Sulistyoningrum)

- P** Halo kak
- YS Eh iya gimana?
- P** Makasih ya kak udah mau diwawancarai lagi
- YS Iya gapapa kok, apa yang kurang?
- P** Begini kak, setelah selama ini menggunakan FD App, edukasi seperti apa saja mengenai *skincare* yang didapatkan?
- YS Banyak banget. Jadi tau kandungan yang cocok untuk masing-masing jenis kulit misal kayak salicyd acid bagus untuk komedo, hyaluronic untuk melembabkan. Step step pemakaian *skincare*, produk produk baru yang bagus bagus gitu
- P** Apa kelebihan yang dipunya FD App dibanding media lain yang menyediakan fitur ulasan produk kecantikan, sehingga kakak sampai sekarang mau aktif di dalamnya?
- YS Komunitasnya sama event- event nya FD yg seru-seru. Fitur FD juga beda dari yang lain dan menurutku paling manfaat itu FD *Talk* yaitu forum diskusi nya. Tampilanya juga lebih dan *user friendly* sih App nya
- P** Kemudian, awalnya kenapa bisa merasa butuh produk *essence* di dalam rangkaian *skincare*? mungkin bisa dijelaskan lagi
- YS Aku pakai *essence* karena kulit aku kering. Kalau cuma pakai serum masih kurang lembab
- P** *Essence* pertama yang dipakai berarti SK II ya kak?
- YS Iya benar
- P** *Essence* dengan reaksi seperti apa yang diharapkan? seperti apa sih tanda-tanda kulit yang lembab bagi kak Yulia? kenapa merasa dan bisa tau kalau Secret Key yang sempat menjadi pengganti SK II belum cukup lembab?

- YS Yang bikin pipi terasa *plump* gitu dan kulit *gak* ber tekstur itu menurut aku lembab sih. Kalau Secret Key masih bikin kulit aku bertekstur gitu
- P **Setelah berapa lama pakai SK II baru kak Yulia merasa keberatan dengan harganya? lalu apakah ada hal tertentu yang membuat kak Yulia merasa harga tersebut menjadi sebuah hal yang berat untuk dikeluarkan untuk sebuah *essence*? Mungkin karena rasa penasaran, atau pengaruh dari teman, *influencer***
- YS Aku dua tahunan kayaknya pakai SK II terus pindah ke yang murah karena prioritas belanjanya udah *gak* ke *skincare* lagi. Makin sadar banyak kebutuhan yang lebih penting soalnya sekarang. Pengaruh teman dan *influencer* ada juga *sih* yang rekomendasi *essence* yang *gak* kalah bagus sama SK II tapi harga lebih murah. Ya salah satunya Avoskin itu
- P **Pengaruh tersebut kakak dapat secara langsung dikasih tau temen dan muncul di *story* atau FYP Instagram, atau memang mencari secara khusus kak?**
- YS Aku dapet referensi langsung dari temen kantor. Terus baru cari tau lebih banyak lagi di internet, Female Daily dan Sociolla
- P **Maaf kak, kalau boleh dikoreksi, maksudnya produk yang kakak cari tahu lebih lanjut adalah yang direkomendasikan teman, atau maksudnya juga menemukan produk lain lewat Sociolla dan Female Daily?**
- YS Produk yg direkomendasikan teman maksudnya
- P **Berarti memang tidak ada melakukan pencarian secara khusus melalui Google, Instagram maupun media lain ya kak mengenai *essence* yang baik dalam melembabkan?**
- YS Aku biasanya *base on* referensi dari orang terdekat dulu baru cari di Google sih. *Gak* pernah cari referensi yg *general* gitu dari Google doang
- P **Oke kak, berarti waktu itu referensi teman terdekat yang kakak anggap lebih *expert* dan jenis kulitnya mirip merekomendasikan Avoskin PHTE, kemudian juga terpapar oleh iklan *essence* dari Loreal di TV, begitu ya kak?**
- YS Iya bener. Ini *sih* yg bikin penasaran itu dari kandungan *skincare* nya. Sekarang *kan* iklan pasti di kasih tau *tuh* kandungan *skincare* nya apa aja. Karena sudah ter *educate* dari sosmed sama Female Daily tentang kandungan *skincare* mana aja yang bagus untuk kulit kering jadi cari *skincare* yang kandungannya kira-kira cocok sama kulit
- P **Kandungan apa yang waktu itu buat tertarik kak? dan kenapa?**
- YS *Hyaluronic acid*, *niacinamide* dan lain-lain *sih* yang katanya bagus untuk melembabkan kulit. Yang kira-kira cocok juga di jenis kulit aku
- P ***Essence* nya yang Revitalift Crystal Micro bukan kak maksudnya?aku kemarin ada coba lihat ada dua jenis iklan, ada yang menyebutkan *salycid acid*, dan yang kedua menyebutkan *centella asiatica*, kira-kira yang mana kak yang membuat tertarik?**
- YS *Hm wait* aku lupa
- P ***Hm*, gini deh kak, aku coba bantu *recall* ya kak, aku kirim *link* iklan Loreal yang aku temui di Youtube ke WA ya kak**
- YS oh bisa bisa

- P** ***mengirim* nah udah aku send kak, benar *gak* kak yang itu iklan yang dimaksud?**
- YS ***menonton* nah iya bener yang ini**
- P** **Kata-kata bagaimana yang waktu itu membuat tertarik untuk mencari tahu lebih lanjut dari iklan tersebut?**
- YS Yang bagian kata- kata "diperkaya dengan bahan aktif pencerah dan *centella* dan mudah menyerap dibanding krim biasa hingga 10 lapisan". Penasaran sama *centella* nya kayaknya waktu itu
- P** **Oh karena *centella* sempat *booming* ya kak?**
- YS iya
- P** **Bagaimana ekspektasi kakak terhadap kandungan *centella*?**
- YS Kalau setau aku *kan centella* bagus untuk *soothing* dan *moisturizing* kulit ya jadi itu *sih* yang diharapkan bisa menenangkan kulit sama bikin lembab aja ekspektasinya
- P** **Itu edukasinya lewat FD juga ya kak?**
- YS Iya bener di FD
- P** **Oke kak, selanjutnya kakak melihat *review* berdasarkan jenis kulit kering kedua produk di Female Daily App ya?**
- YS Dua duanya *sih* buat yakinin lagi mau jadi beli *skincare* yang aku tertarik dari iklan itu
- P** **Filter yang kakak lakukan pada bagian *review* Female Daily App berarti hanya "berdasarkan jenis kulit kering" ya kak? dan *review* bagaimana yang kakak temukan dari kedua produk tersebut di FD App?**
- YS Iya bener. Kalau *gak* salah *sih* di FD App itu kayak auto gitu *sih* rekomendasinya sesuai dengan jenis kulit kita. Untuk *review* nya dua duanya bagus. Kalau jenis *essence* nya beda tekstur *sih* jadi efeknya pasti *agak* beda juga
- P** **Bagaimana perbedaan teksturnya yang kakak temukan?**
- YS Kalau *essence* Loreal *tuh* cair banget kayak air gitu kalau Avoskin *kan* kayak ada konsentrasinya gitu jadi agak kental. Sejauh ini aku lebih suka yang *agak* kental kayak Avoskin *sih* karena jadi lebih lama melembabkannya
- P** **Sosial media yang mana kak tepatnya yang menjadi bahan edukasi kakak? misal akun Instagram tertentu dan kenapa? kemudian edukasi dari Female Daily yang dimaksud adalah melalui Youtube Channel nya atau Aplikasi nya kak?**
- YS Aku paling ngebantu buat nentuin mau beli *skincare* apa dari FD App ya. Di kategori FD *talk*. Jadi aku sering tanya di sesi diskusi tertentu paling sering yang diskusi tentang *skincare* kulit kering, disitu banyak member FD yang rekomendasiin juga. Sama FD *review* aku juga cek *sih*
- P** **Bagaimana kak Yulia bisa menjadi penasaran terhadap produk lokal waktu itu dan bagaimana bisa tau atau mendengar perkembangannya yang semakin baik?**
- YS Kalau ini awalnya dari sosmed *sih* Instagram *influencer* tapi aku lupa siapa.
- P** **Konten seperti apa yang ditemukan waktu itu kak?**
- YS Konten *review* produk gitu
- P** **Berarti maksudnya mulai banyak di *story* Instagram yang memperkenalkan brand *skincare* lokal dengan *review* yang bagus ya kak?**

- YS Iya bener
- P **Kalau harga di Sociolla ya kak? bagaimana harganya?**
- YS Iya harganya hampir sama. Beli Avoskin PHTE pas banget lagi diskon
- P **Beli yang *size* berapa kak? dan diskon jadi harga berapa kak Yulia? apakah memang tidak sengaja diskon atau memang ada *event* tertentu yang membuat harganya diskon, misal ulang tahun atau harbolnas?**
- YS Aku beli yang 30 ml yang kecil, Kayaknya sih diskon *payday* sih waktu itu. Sama sekalian nuker poin Sociolla jadi dapat 90 an kalau *gak* salah dari harga yang 130 an
- P **Beli yang kecil dulu alasannya karena baru awal mencoba dan takut tidak cocok ya kak?**
- YS Iya bener
- P **Diskon *payday*, berarti maksudnya akan diskon jika pembayaran menggunakan Go Pay ya kak? Kemudian, boleh dikoreksi, poin Sociolla itu didapatkan dari hasil pembelian sebelum-sebelumnya kak?**
- YS Diskon *payday* tuh yang tiap akhir bulan pas gajian itu. Biasanya Sociolla suka ada promo gitu tiap bulan tapi di *brand* tertentu. *Nah* pas banget ada rencana beli pas Avoskin diskon
- P **Dibanding dengan Loreal, waktu itu produk Loreal tidak diskon juga kak?**
- YS Iya pertimbangannya kenapa beli Avoskin dulu karena pas diskon aja sedangkan Loreal *gak* diskon. Tapi pas Avoskin habis baru coba Loreal. Karena emang mau coba coba aja yang cocok yang mana
- P **Kalau poin Sociolla itu didapatkan dari hasil belanja sebelum-sebelumnya ya kak?**
- YS Oh iya dari belanja belanja sebelumnya
- P **Oke kak. Kemudian, bagaimana kesan kakak terhadap produk Avoskin? dari segi tekstur tadi kakak sudah menyebutkan kental dan menyukai karena lembabnya jadi lebih lama. Dari segi *packaging*, bau dan reaksi pemakaian bagaimana kak?**
- YS *Packaging* aku suka karena yg *essence* itu botolnya kaca jadi lebih kokoh aja gitu dan pas dituang juga gampang. Untuk bau aku suka banget baunya *calming* gitu. Konsentrasi sedikit kental. Dari segi reaksi di wajah aku aman aja *gak* ada efek negatif sama sekali.
- P **PHTE kan punya lima klaim dari produknya kak, yaitu untuk semua jenis kulit, melembabkan kulit wajah, mencerahkan kulit wajah dan tampak bersinar, membuat kulit terasa segar, dan membuat kulit lebih kenyal dan elastis. Bagaimana pendapat kakak?**
- YS Setuju banget. Tapi yang mencerahkan aku *gak* dapet efek yg *wow* banget *sih*. Tapi ya oke *lah* karena aku emang *gak* cari yang buat mencerahkan
- P **Apakah kakak merekomendasikan produk ini kepada orang lain? dan apakah memiliki niat untuk *repurchase* produk PHTE lagi?**
- YS Iya aku *sih* rekomendasiin ke orang terdekat kayak adek adek aku. Sama aku pernah *share review* di sosmed juga, kalau *repurchase* PHTE nya belum Tapi penasaran sama produk Avoskin yg lain *sih*
- P **Tapi kemungkinan niat untuk membeli lagi di lain waktu ada *gak* kak?**
- YS Iya ada kok. Aku cocok soalnya

- P** Seandainya kak, pada waktu itu *review* di Female Daily terhadap produk PHTE maupun Loreal di jenis kulit kering tidak terlalu bagus, apakah kakak tetap akan melakukan pembelian?
- YS Kemungkinan besar *nggak*, karena *review* faktor terpenting dalam keputusan aku mau beli produk *skincare* yang belum pernah aku coba sebelumnya
- P** Oke kak. Kak Yulia memang paling sering belanja *skincare* di Sociolla ya kak? Apa alasannya kak?
- YS Iya biasanya di Sociolla sama Shopee. Kalau Sociolla karena bisa dapat poin-poin, diskon juga lumayan dan barangnya *trusted* ori semua. Shopee juga aku belinya selalu di *official store* nya
- P** Kemudian, dari *following* kak Yulia di Instagram, siapa yang paling sering kakak lihat men *influence* kakak untuk kenal produk lokal atau jadi *follow brand* lokal?
- YS Andra Alodita
- P** Apa yang membuat kakak *follow* Andra Alodita? Konten seperti apa yang kakak sukai dari dia?
- YS Ada konten *review* sama racun Alo *sih* yang bikin aku suka keracunan juga. *Review* nya *detail* dan jujur selama ini coba - coba *skincare* yang direkomendasikan Alodita selalu cocok *sih* aku
- P** Andra Alodita dapat dinilai jujur karena pernah juga jujur tidak cocok akan suatu produk, menunjukkan kekurangan produk atau karena kakak pernah coba sekali rekomendasinya dan cocok, atau mungkin ada hal lain kak?
- YS Iya karena cocok *sih* produk yang dia rekomen
- P** Jenis dan kondisi kulit nya hampir sama dengan kakak juga ya?
- YS Kalau jenis kulit kayaknya iya *sih*. Alodita sering rekomen *skincare* yang bikin lembab gitu juga jadinya ngikutin terus *deh*
- P** Berarti salah satunya sebelum teman kakak pernah mencoba PHTE, ketemu informasi *review* PHTE dari dia juga ya kak?
- YS Seingetku *sih* iya dia pernah *review* juga
- P** Pertama kali lihat Andra Alodita *random* ketemu di *explore* Instagram atau dari mana kak ?
- YS Kalau Alodita aku udah ngikutin dari jaman dia masih nge Blog *sih* udah lama
- P** Oh begitu, oh iya kak, kak Yulia awalnya bisa mengenal bahwa terdapat produk *skincare* jenis *essence* dari mana kak?
- YS *Hm* dari mana ya. Dari temen yang rekomendasi SK II kayaknya. Soalnya pertama kali pakai *essence* kan SK II disitu baru tau ada jenis *essence*. Karena sebelumnya cuma pakai pelembab yang teksturnya kayak *lotion* aja
- P** Berarti edukasi jenis- jenis *skincare* dari teman terdekat ya kak?
- YS Iya bener
- P** Oke kak, sepertinya sudah, terimakasih sudah mau diwawancarai kembali kak
- YS oke sama-sama